

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

私たちは、代々受け継がれてきた伝統の技を守りながら、温故知新の心で新たな価値を創造し、お菓子づくりに励んでおります。お菓子には、人を笑顔にし、人と人をつなぐ力があります。そして、笑顔のある場所には、温かく穏やかな時間が流れます。

私たちは和菓子を通して、お客様一人ひとりに「庵のこころ」で寄り添い、お客様との信頼関係を大切に育みながら、心から喜んでいただけるお菓子と、心地よいお買い物のひとときをお届けし続けることを目指しています。

そのためには、お客様に快適な空間をご提供することはもちろん、従業員一人ひとりが誇りを持ち、安心して心身ともに健やかに働ける環境が欠かせないと考えております。

私たちは、お客様への感謝の気持ちを大切にし、誠実な対話を通じて信頼関係を築いてまいります。一方で、一部のお客様による社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動（カスタマーハラスメント）が、他のお客様の快適なお買い物環境や、従業員の尊厳・安全な労働環境を損なう場合には、会社として毅然かつ組織的に対応いたします。

これからも、お客様と従業員の双方が安心して心地よい時間を過ごせる環境を守るため、以下のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めております。

### ー 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）ー

お客様からのご意見・ご要望のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、または妥当であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであり、他のお客様の安全・快適なご利用や、従業員の就業環境・プライバシーが害される以下の行為を指します。

#### （１）要求に妥当性が認められないもの

- ・ 不当な金品、返品、交換、返金の要求
- ・ 不当な謝罪、謝罪文、補償の要求
- ・ 土下座など精神的、身体的苦痛を伴う行為の要求
- ・ 提供商品、サービスと関係のない要求
- ・ 制度上お応えできない特別な処遇の要求
- ・ 不可能な行為の要求
- ・ 従業員個人に関する情報の提供要求(不当な聞き出し)
- ・ 正当な理由のない事業所以外の場所への呼び出し、業務外の面会要求
- ・ 従業員の処遇に関する不当な要求(解雇、降格等)
- ・ ご意見を超えて、商品・サービスへの主観的な主張や不満を執拗に繰り返す、または変更を強要する行為

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なもの

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(暴言、中傷、脅迫、威嚇、侮辱、名誉棄損)
- ・継続的、反復的、執拗な言動
- ・拘束的な行動(長時間の拘束、不退去、居座り、監禁)
- ・威圧的な言動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・プライバシーを侵害する行為
- ・従業員への待ち伏せ、付きまとい、許可のない撮影、録音、録画
- ・SNS やインターネットでの誹謗中傷、またはそれを示唆する行為

(3) その他、上記(1)、(2)に準ずる社会通念上不相応な行為

#### ー 当社の対応姿勢 ー

これらに該当する行為、またはそれに類する同等の行為と当社が判断した場合は、誠に遺憾ながら、その場での対応を中止し、以降の店舗および当社のすべてのご利用（ご来店、通信販売等のご利用）をお断りさせていただく場合がございます。

なお、悪質な言動および犯罪行為（暴力、脅迫、恐喝、器物破損、威力業務妨害、不退去など）に対しては、弁護士および警察署等のしかるべき外部専門機関と相談の上、厳正に対処いたします。

これからもお客様と共に互いに尊重し合える良い関係を築き、日本の菓子文化を次世代へと守り続けて参りますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日

株式会社如水庵

代表取締役社長 森 正俊

## 求職活動等におけるセクシュアルハラスメント防止に関する基本方針

当社は、「人を大切にする企業」であることを経営の基本姿勢とし、求職者、応募者、インターンシップ参加者その他採用活動に関わるすべての皆様が、安心して求職活動等に参加できる環境の確保に努めています。

採用活動は、当社と求職者等との最初の重要な接点であり、相互の信頼関係のもとで公正かつ誠実に行われるべきものです。

当社は、採用活動におけるいかなるセクシュアルハラスメントも許容せず、すべての求職者等の人格と尊厳を尊重するとともに、健全で公正な採用活動の実現に取り組みます。

### － 求職活動等におけるセクシュアルハラスメントの定義 －

採用活動に関わる役員又は従業員による性的な言動により、求職者等が苦痛を受けること、又は求職活動等において不利益（求職活動や職業選択のための活動が阻害される）を受けることにより、その人格や尊厳が損なわれることを「求職活動等におけるセクシュアルハラスメント」と定義します。

当社は、このような行為を決して許容しません。

### － 当社の取り組み －

当社は、求職活動等におけるセクシュアルハラスメントを防止するため、次の事項に取り組みます。

#### 1. 方針の周知及び啓発

採用活動に従事する役員、管理職及び従業員に対し、本方針の周知を行い、求職者等の人格及び尊厳を尊重した採用活動を徹底します。

#### 2. 適切な採用活動の実施

採用面接及びその他の採用活動は、会社が定める適切な環境において実施し、公正かつ透明性の高い運営を行います。

#### 3. 相談体制の整備

求職者等からの相談や申出に適切に対応するための窓口を設置し、誠実かつ迅速な対応に努めます。

#### 4. 事案発生時の適切な対応

相談又は申出があった場合には、事実関係を確認したうえで適切な対応を行い、必要に応じて再発防止措置を講じます。

#### 5. プライバシー保護及び不利益取扱いの禁止

相談者及び関係者のプライバシーを保護するとともに、相談や調査協力を理由とした不利益な取扱いを行いません。

— 求職者の皆様へのお願い —

当社は、公正で安心して参加いただける採用活動の実現に努めています。

採用活動において不適切と思われる言動があった場合や、不安を感じることがありましたら、お一人で抱え込まず、下記相談窓口までご連絡ください。

当社は真摯に対応し、必要な措置を講じます。

---

**[相談窓口]**

**担当部署：人事部**

TEL：092-940-0052

E-mail：jinji@josuian.jp

受付時間：平日 9:00～17:00

---

2026 年 10 月 1 日

株式会社 如水庵

代表取締役社長 森 正俊