



社名の由来である
“若きウェルテルの悩み”のヒロイン
「シャルロット」

株式会社ロッテ

2025年3月27日(木)

ロッテ、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定

株式会社ロッテ（東京都新宿区、代表取締役社長執行役員：中島英樹、以下 当社）は、このたび「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

当社は創業当時から「ユーザーオリエンテッド（お客様第一）」を大事にすべき価値として掲げ、重要なステークホルダーであるお客様の声を大切に、商品、サービス、経営の改善に活かしています。その一方で、昨今カスタマーハラスメントが社会問題として認知が高まる中、当社のお客様相談室においても、残念ながら一部のお客様によるカスタマーハラスメントに該当する可能性が高い事例が確認されております。今般「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の策定によって、当社で働く従業員一人ひとりが力を発揮し、心身ともに安心して働ける職場環境を守り、これからも質の高い商品やサービスを提供してまいります。

■ 株式会社ロッテ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

<https://www.lotte.co.jp/corporate/about/philosophy/customer-harassment.pdf>

※詳細は次ページ参照



社名の由来である
“若きウェルテルの悩み”のヒロイン
「シャルロット」

株式会社ロッテ カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ロッテ（以下「当社」といいます）は、重要なステークホルダーであるお客様の声を大切に、それらを商品、サービス、経営の改善に活かしています。一方で、一部のお客様から、悪質な言動、脅迫、不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為がなされることがございます。そうした行為は、安心安全で質の高い商品・サービスの提供を担う当社で働く従業員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招くものです。当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした対応を行い、当社で働く従業員の人権と安全で働きやすい職場環境を守ることは、継続的に質の高い商品・サービスを提供するために不可欠であるとの考えのもと、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

■当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、お客様からの要求内容や言動のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであって、業務を不当に妨げたり、従業員の安全や心身の健康を脅かす行為を指します。

■カスタマーハラスメントの例（あくまで例示であり、これらに限られるものではありません）

- ・精神的な攻撃（脅迫、恫喝、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格否定）
- ・威圧的、差別的、性的な言動
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・土下座の強要
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・言葉遣いへの過剰な指摘行為（話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、言葉尻を捉えるなど）
- ・従業員の個人情報開示を執拗に迫る行為
- ・法的措置、SNSやインターネット上への投稿を仄めかして脅す言動
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷、虚偽の拡散（会社・従業員の信用を棄損させる内容、個人情報の投稿など）
- ・一方的な社会正義による企業姿勢の追及
- ・商品やサービスなどと因果関係のない金品・交換・サービス・精神的負担への補償などの要求
- ・過剰な要求（本来提供すべきサービス以上の要求、不可能な行為の要求、社会通念上の範囲を超えた原因究明方法の要求など）
- ・同じ要望や執拗な申し出、当社とは無関係な申し出の繰り返しによる営業妨害行為
- ・同じ要望を当社の複数の部署に執拗に繰り返すことによる営業妨害行為
- ・合理的理由のない謝罪要求や関係者への処罰の要求
- ・一般的な時間を超えた時間外対応や長時間対応・訪問の要求
- ・拘束的な行為（不退去、居座り、監禁）、つきまといなど

当社の対応

1. カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、従業員を守るために毅然とした対応を行い、必要に応じて商品・サービスの提供やお客様へのご対応をお断りさせていただく場合がございます。さらに、悪質と判断した場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談の上、厳正に対処させていただきます。
2. カスタマーハラスメントに対する基本方針の周知/啓発と、対処法習得の施策を実施します。
3. カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築し、被害に遭った従業員のケアを最優先に努めます。