

ユーグレナ カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、パーパス「人と地球を健康にする」の下、お客様から頂戴する貴重なご意見に真摯に耳を傾け、またパートナー企業の皆様のご支援・ご協力を得て、日々の事業活動を推しております。

ここでいう「人」には、当然に当社役員従業員も含まれ、「健康」には、身体の健康のみならず、Well-being——心の健康が含まれます。

当社は、当社の事業活動にかかわるすべての「人」が、「健康」に過ごすための取り組みの一環として、以下のとおり、「ユーグレナ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しております。

カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのご要望のうち、そのご要望の内容の妥当性に照らして、そのご要望の実現のための手段・態様が社内通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、当社役員従業員の心身の健康・就業環境が害されるもの

カスタマーハラスメントの具体例（あくまで例示であり、以下に限られるものではありません）

長時間にわたる・執拗な・著しく不合理なクレーム、暴力・暴言、侮辱・中傷、威圧的言動、土下座要求、差別的言動、話のすり替え・揚げ足取り、性的言動、つきまとい、盗撮、不当・過剰な要求、役員従業員への個人攻撃、SNS への晒し行為（ほのめかしを含む）

カスタマー（「お客様等」）の範囲

当社製品をご購入いただいたお客様、ご購入を検討されているお客様、お取引先様、株主様、当社企画イベントにご参加の皆様等、当社の事業活動にかかわるすべての方

カスタマーハラスメントへの対応

誠に恐縮ではございますが、お客様等への対応は中止せざるを得ず、またお取引先様についてはお取引を取り止めざるを得ない場合があることをご了承ください。

さらに、犯罪に該当する行為その他極めて悪質な行為については、警察への通報を含めた法的措置を取らせていただきます。

当社従業員に対しては、カスタマーハラスメントまたはその疑いのある行為を受けた場合には、直ちに上長に相談するよう呼び掛けており、関連部門とも連携の上、全社的に対応することとしております。

また、当社は、コールセンターでのお客様等への対応にあたり、委託先様のお力添えをいただいております。委託先様従業員の皆様へのカスタマーハラスメントにつきましても、委託先様と協議のうえ、適切に対応していく所存です。

当社は、お客様等から頂戴するご意見は、当社製品の品質向上、ひいては当社の成長に不可欠なものと認識しております。そのお声にできる限り耳を傾け、一人でも多くの人へ、そして地球へ、健康を届けたい。当社は、今後も変わらず、パーパスの実現に向けて走り続けます。その原動力となる当社役員従業員の心身の健康のための取り組みとして、ご理解を賜りますよう、何卒宜しく願い申し上げます。

制定日 2025 年 5 月 30 日