



news release

北海道コカ・コーラボトリング株式会社 〒004-8588 札幌市清田区清田一条一丁目2番1号
[URL] <https://www.hokkaido.ccbc.co.jp/>

2025 年 10 月 31 日

報道関係各位

カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定

北海道コカ・コーラボトリング株式会社（本社：札幌市清田区 代表取締役社長：酒寄正太）は、このたびにお得意様・お客様と当社社員の人権がともに尊重され、社員が心身ともに安心できる職場環境を確保するために、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し運用を開始いたしました。

当社は、お客様に対して常に真摯に向き合い、質の高い商品・サービスを提供することを目指しております。一方で、従業員の人格を否定するような言動、暴力、セクシュアルハラスメントなどの行為は、従業員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招くものであり、決して許されるものではありません。

当社は、すべてのお客様に対し、誠意をもって対応するとともに、従業員の人権を尊重し、カスタマーハラスメントに対しては以下の通り毅然とした態度で対応いたします。

■従業員の安全と尊厳を守ります。

お客様からの暴言、暴力、威嚇、誹謗中傷、性的な言動、プライバシーを侵害する行為など、従業員の尊厳を傷つける行為に対しては、断固として反対し、従業員の安全確保を最優先に対応します。

■理不尽な要求には応じません。

社会通念上相当な範囲を超える要求や、不当な返品・返金・交換要求、商品・サービスとは関係のない不当な要求に対しては、応じかねます。

■組織として対応します。

カスタマーハラスメントが発生した際には、担当者一人に任せるのではなく、組織として対応し、必要に応じて警察や弁護士などの外部機関と連携し、適切に対処いたします。

お客様と従業員双方にとって、より良い関係を築けるよう努めてまいります。
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。

私たち北海道コカ・コーラグループは、「北の大地とともに」をスローガンに、人々にさわやかさと潤いを届ける「どさんこ総合飲料メーカー」として、北海道の豊かな自然と地域ごとに魅力あふれる暮らしを未来につなげるため、「スマイルで暮らせる北海道」を道民の皆様とともに目指します。



＜本件に関するお問い合わせ先＞

北海道コカ・コーラボトリング株式会社 広報・サステナビリティ推進部 担当：鈴木
お問合せフォーム：<https://www.hokkaido.ccbc.co.jp/form/>



〈問い合わせフォーム〉