

各 位

2026 年 2 月 17 日

株式会社ヤマタネ

### 「人権方針」「カスタマーハラスメント対応方針」の策定及び 「環境方針」の改定に関するお知らせ

株式会社ヤマタネ（本社：東京都江東区、代表取締役社長：河原田岩夫）は、取締役会において、「人権方針」「カスタマーハラスメント対応方針」の策定及び「環境方針」の改定を決議しましたので、お知らせします。

当社グループは、「信は万事の本を為す」という企業理念のもと、すべての事業活動において誠実であることを重んじ、人権尊重の取り組みや環境に配慮した取り組みの推進を最重要経営課題の一つとして位置づけ、持続可能な社会の実現に貢献することを目指しています。また、当社グループで働く従業員の人権・尊厳を守り、安全で快適な就業環境を維持することも、企業としての重要な責務と考えております。

今回、新たに「人権方針」「カスタマーハラスメント対応方針」を策定し、すべてのステークホルダーの皆さまとともに持続可能な社会の実現に向けて取り組んでまいります。

なお、従来より掲げていた「環境経営方針」は、環境経営の高度化とグループ会社への適用範囲の拡充を目的とし「ヤマタネグループ環境方針」として改定いたしました。

詳細につきましては別添 PDF をご覧ください。

#### 【本件に関するお問い合わせ】

株式会社ヤマタネ 経営企画部 広報担当

TEL：03-3820-1116 [お問い合わせフォーム](#)

# ヤマタネグループ 人権方針

## 1. 理念とコミットメント

ヤマタネグループは、「信は万事の本と為す」という企業理念のもと、すべての事業活動において誠実であることを重んじ、持続可能な社会の実現に貢献することを目指しています。ヤマタネグループは、自らの事業活動に関係するすべての人々の尊厳と権利を尊重する責任があることを深く認識し、人権尊重の取り組みを経営の最優先事項の一つとして推進することを宣言します。

## 2. 適用範囲

本方針は、ヤマタネグループのすべての役員および従業員（正社員、契約社員、パート・アルバイト、派遣社員等）に適用されます。また、ヤマタネグループの事業、製品またはサービスに関係するすべての取引先に対しても、本方針を理解し、尊重いただくよう働きかけを継続します。

## 3. 国際規範の遵守

ヤマタネグループは、以下の国際的な人権基準を支持し、遵守します。

- ・ 国際連合（UN）「国際人権章典」
- ・ 国際労働機関（ILO）「労働における基本的原則及び権利に関する宣言」
- ・ 国際連合（UN）「ビジネスと人権に関する指導原則（UNGPs）」
- ・ 「子どもの権利とビジネス原則（CRBP）」
- ・ 適用される各国・地域の法令  
（法令と国際的な人権基準が矛盾する場合は、より高い基準を追求し、国際的な人権原則を尊重するための方法を追求します）

## 4. 重点的に取り組む人権課題

ヤマタネグループは、事業特性を踏まえ、以下の課題に重点的に取り組みます。

- ・ **差別の禁止と多様性の尊重**：人種、宗教、性別、年齢、国籍、性的指向、ジェンダーアイデンティティ、障がいの有無等による一切の差別を排除し、多様な個性が輝く職場を築きます。
- ・ **ハラスメントの根絶**：パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメント等、個人の尊厳を傷つけるあらゆる行為を許容しません。
- ・ **強制労働・児童労働の禁止**：いかなる形態の強制労働、児童労働、人身売買も認めません。
- ・ **賃金**：適用される労働時間と賃金に関する全ての法令を遵守します。また、従業員とその家族が適切な生活水準を維持することができる賃金の実現に努めます。

- **安全で健康的な労働環境**: 過度な労働時間を抑制し、心身ともに安全・安心に働ける環境を整備します。また、各国・地域の法令に基づき、最低賃金を上回る生活賃金の支払いに努めます。
- **サプライチェーンにおける人権尊重**: 物流および食糧事業における調達先を含め、公正な取引と人権配慮の浸透を図ります。

## 5. 人権デュー・ディリジェンス

ヤマタネグループは、人権デュー・ディリジェンスの仕組みを構築し、事業活動が人権に及ぼす負の影響を特定、防止、および軽減することに努めます。このプロセスは継続的に改善し、その実効性を高めます。

## 6. 救済と是正

ヤマタネグループが人権に対する負の影響を引き起こした、あるいは関与したことが明らかになった場合、適切な手続きを通じて是正・救済に取り組みます。また、「企業倫理ヘルプライン」等の実効性のある通報窓口を通じて、匿名性の確保と通報者の保護を徹底し、迅速な解決を図ります。

## 7. 教育・啓発

本方針がグループ全体の文化として定着するよう、すべての役員および従業員に対して継続的な教育・研修を実施し、人権意識の向上を図ります。

## 8. 教育と研修

ヤマタネグループは、本方針がすべての事業活動に組み込まれ、効果的に実行されるよう、すべての役員及び従業員に対して適切な教育・研修を行います。ヤマタネグループの取引先に対しても、必要に応じて、教育・研修を提供します。

## 9. 情報開示と対話

人権尊重への取り組み状況は、統合報告書やウェブサイト等を通じて定期的に開示します。また、ステークホルダーとの建設的な対話を通じて、取り組みの透明性を高め、継続的な改善につなげます。

本方針は、当社の取締役会の承認を得ています。

株式会社ヤマタネ 代表取締役社長 河原田 岩夫  
2026 年 4 月 1 日 制定

# カスタマーハラスメント対応方針

## カスタマーハラスメント対応基本方針

ヤマタネグループは、「信は万事の本を為す」という企業理念のもと、創業以来築き上げてきた信頼関係を大切にし、お客様との健全で良好な関係構築に努めております。お客様からのご相談・お問い合わせ・ご指摘に対して、お客様の立場に立ち、誠意をもって適切かつ迅速な対応・解決に取り組んでおります。

一方で、当グループで働く従業員の人権・尊厳を守り、安全で快適な就業環境を維持することも、企業としての重要な責務と考えております。

そのため、以下に該当する行為については、カスタマーハラスメントとして、毅然とした態度で対応させていただきます。お客様におかれましても、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

## カスタマーハラスメントの定義

当グループでは、「お客様の要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための手段や方法が社会通念上不相当なもので、当グループまたは委託先・関係会社の従業員の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

## 対象となる行為

### 1. 暴力的行為

- (1) 暴行、傷害等の身体的攻撃
- (2) 物を投げる、叩く等の威嚇行為

## 2. 脅迫・威圧的な行為

- (1) 脅迫、恐喝
- (2) 暴言、罵倒
- (3) 人格否定的な発言
- (4) 威圧的な態度や言動

## 3. 執拗・継続的な言動

- (1) 同一内容のクレームの執拗な繰り返し
- (2) 合理的理由のない長時間の対応要求
- (3) 複数部署・担当者への同一内容の執拗な要求

## 4. 人格否定する要求・差別的言動

- (1) 土下座の要求
- (2) 人種、性別、年齢、外見等に関する差別的発言
- (3) 性的な言動

## 5. 不当な拘束

- (1) 建物または敷地内での不退去、居座り
- (2) 従業員の帰宅を妨げる行為
- (3) 監禁
- (4) 執拗な面談要求

## 6. プライバシー侵害

- (1) 従業員の個人情報を聞き出す行為
- (2) 従業員の自宅住所や個人連絡先の要求

(3) 承諾のない写真・動画撮影や投稿

## 7. 不当・過大な要求

(1) 当社に責任のない事項への謝罪・補償要求

(2) 社会通念を超える金銭補償の要求

(3) 合理性を欠く商品交換・返品要求

(4) 無料サービスの提供要求

(5) 他のお客様との不平等な特別扱いの要求

## カスタマーハラスメントへの対応

上記に該当する行為が確認された場合、当グループは以下の対応を行います。

### 1. 適切な対応の実施

(1) 冷静かつ適切な対応を心がけます

(2) 当社の責任範囲を明確にご説明いたします

(3) 不当な要求に対しては、お断りすることがあります

### 2. 従業員の安全確保

(1) 従業員の安全を最優先に対応いたします

(2) 必要に応じて複数名での対応を行います

(3) 身の危険を感じる場合は、対応を中断することがあります

### 3. 関係機関との連携

(1) 必要に応じて警察等の関係機関と連携いたします

(2) 法的措置を検討する場合があります

### 4. サービス提供の制限

(1) 状況に応じて、サービス提供をお断りする場合があります

(2) 一定期間のサービス利用制限を行う場合があります

## お客様へのお願い

当グループは、すべてのお客様に満足していただける商品・サービスを提供できるよう努めております。ご不明な点やご要望がございましたら、以下の点にご留意いただき、建設的な対話を通じて解決を図らせていただければと存じます。

冷静な対話　：感情的にならず、冷静な対話にご協力ください

相互尊重　　：従業員も一人の人間として、人格を尊重していただきます  
ようお願いいたします

合理的な要求：社会通念に照らして合理的な範囲でのご要求をお願い  
いたします

適切な方法　：問題解決に向けて、適切な方法での対話にご協力  
ください

## お客様相談窓口

ご不明な点やご相談がございましたら、以下の窓口までお気軽にお問い合わせください。

ヤマタネグループ お客様相談窓口

電話：03-4530-8466

受付時間：平日 9:00～17:00（土日祝日、年末年始を除く）

メール：customer@yamatane.co.jp

## むすび

当グループは、これからもお客様との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。同時に、従業員が安心して働ける環境を維持することで、結果としてお客様により質の高いサービスを提供できるものと考えております。

お客様におかれましても、本方針にご理解をいただき、健全で建設的な関係構築にご協力賜りますよう、お願い申し上げます。

制定日：2025 年 11 月 18 日

ヤマタネグループ

※この方針は、社会情勢の変化等を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。



ヤマタネグループではサステナビリティ方針のもと、気候変動などの環境課題に対してステークホルダーとともに解決に取り組むことで社会的価値と経済的価値の創出を目指しています。具体的には、事業上のマテリアリティを特定し、取り組み重点テーマとして「環境に配慮した事業活動の推進」を掲げて、脱炭素や環境負荷の低減、新たなビジネスモデルの構築などに取り組めます。

## 行動指針

### 1. 取り組み推進の為のガバナンス

環境課題の所管組織として環境委員会を設置し、「環境に配慮した事業活動の推進」をモニタリングしています。

モニタリング結果はリスクマネジメント委員会を通じて取締役会に報告・提言され、取締役会がその内容に基づき環境に配慮した事業活動の推進を監督・指示します。

### 2. 法令・規制の遵守

環境関連の法令・規制を遵守することはもとより、国内外の動向を把握し対応していきます。

### 3. マテリアリティの特定

長期ビジョン達成に向けて、持続可能性の観点から「環境」に関する課題を抽出し、事業を通じて、その解決に取り組めます。

### 4. 環境意識の向上

事業に対する理解促進や役職員への研修等を通して、環境配慮の取り組みの意義を全社員が意識することを目指します。

### 5. ステークホルダーとの共創

環境課題の解決を付加価値として全てのステークホルダーの皆さまと協力し、ビジネスモデルを共創していきます。

### 6. 情報開示

TCFD 提言などの情報開示の枠組みに沿って、適切にステークホルダーの皆さまに取り組み状況を開示します。

以上

2026 年 1 月 23 日制定