

カスタマーハラスメントに対する基本方針

インパック株式会社（以下「当社」）は、すべての従業員が安全で働きやすい環境を確保し、お客様により良い商品・サービスを提供し続けるため、カスタマーハラスメントに対する方針を策定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省の方針に基づき、お客様・取引先様（以下、「顧客等」と言います。）からのクレーム・言動のうち、当社の労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該労働者の就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

2. 対象となる主な行為（例示）

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的（執拗な）または拘束的な行動（長時間の拘束、居座り、度重なる不当な要求等）
- 差別的な言動、性的な言動
- 従業員個人への攻撃や要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメント行為を確認した場合、当社および従業員を守るため、**今後の対応を中止・お断りさせていただく場合がございます。**

悪質なものと犯罪行為と判断される事案に対しては、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置も含めた厳正な対応を行います。

4. 従業員への対応と体制

当社は、従業員に対し、カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や対応マニュアルの整備、研修の実施を行い、組織全体で従業員を守る体制を構築しています。

お客様におかれましては、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

インパック株式会社

代表取締役 守重へきろう