

カスタマーハラスメント対策基本方針

制定：令和8年9月15日

1. はじめに

ホクレン包材株式会社（以下「当社」といいます。）は、取引先、顧客、委託先その他当社の事業に関係する方（以下「お取引先等」といいます。）から寄せられるご意見・ご指摘に真摯に対応し、信頼や期待に応え、より高い満足を提供することを心がけています。

そのためには、全役員・社員が心身ともに健やかに、いきいきと活躍できる、安全・安心で働きやすい職場環境を確保することが、重要であると考えています。

昨今、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動については、カスタマーハラスメントとして社会問題化しており、職場環境の悪化を招く、重大な課題となっています。

当社は、日ごろの取引や対応において、寄せられるご意見やご要望に真摯に対応することを第一に掲げておりますが、仮に社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動がお取引先等からあった場合には、組織的に毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、「お取引先等からの要求や言動のうち、役員・社員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（社会通念に照らし、当該言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は、手段・態様が相当でないもの）により、役員・社員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

【対象となる行為の例（これらに限るものではありません）】

- ・ 当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失のない商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・ 当社の提供する商品・サービスの内容とは関係のない要求
- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、SNS等のインターネット上への役員・社員のプライバシーに係る情報の投稿、盗撮、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動・セクシュアルハラスメント
- ・ 社員個人への攻撃、要求・プライバシーの侵害

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、以下の体制を構築しています。

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定めた「カスタマーハラスメント対応要領」の制定
- ・役員・社員への教育・研修の実施
- ・社員のための相談窓口、メンタルケア体制の整備等

そのうえで、カスタマーハラスメントであると判断した場合には、役員・社員一人ひとりを守るため、組織で毅然とした対応を行います。また、役員・社員に対し、業務においてカスタマーハラスメントの行為を行わないよう周知・徹底いたします。

なお、カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される場合等には、警察・弁護士と連携するなどし、厳正に対応いたします。

また、カスタマーハラスメントに関する相談又は報告を行ったことを理由として、不利益な取扱いを行いません。

4. 当社の事業に関係する皆さまへのお願い

当社は、今後も引き続き、農業と地域社会に根差した組織として、当社の事業に関係する皆さまと良好な関係を築いてまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

以 上