2026 年 11 月 1 日

カスタマーハラスメントに対する当社の方針

株式会社ナルミヤ　代表取締役　宮代 淳吾

当社は、食品の充填・包装の受託製造を通じて、お取引先の皆様とともに安全で高品質な製品をお届けすることを使命としています。製品の品質・納期・仕様に関するご指摘やご要望は、当社にとって大切な改善の機会であり、今後も誠実に対応してまいります。

一方で、当社の従業員が安心して働き、その力を十分に発揮できる環境を守ることも、お取引先の皆様への責任を果たすうえで欠かせないと考えています。そこで当社は、従業員の就業環境を害する著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対しては、組織として毅然と対応することを、ここに表明します。

1　カスタマーハラスメントに当たると考える行為

ご要望の内容の正当性にかかわらず、その手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものを指します。例えば次のような行為です。

- 暴行・傷害などの身体的な攻撃
- 暴言、威嚇、脅迫、侮辱、人格を否定する発言、土下座の要求などの精神的な攻撃
- 監査・検査・打合せなどの場における威圧的な言動、長時間の拘束
- 業務上の必要を超えた深夜・休日の連絡、繰り返しの電話や訪問
- 契約や社会通念に照らして過大な要求、対価を伴わない役務の要求
- 従業員個人への攻撃、私的な連絡先の要求、性的な言動
- SNS やインターネットへの従業員の氏名・容姿などの投稿、名誉を毀損する行為

2　当社の対応

- 正当なご指摘・ご要望には、担当部門が責任をもって誠実に対応します。
- 上記に該当する行為があった場合は、対応を中断し、または複数名での対応に切り替えることがあります。
- 事実関係を確認のうえ、必要に応じて、お取引先の責任者の方への改善のお願い、担当者の変更のお願い、お取引条件の見直しをさせていただくことがあります。悪質な場合は、警察や弁護士に相談のうえ対応します。
- 従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合に備え、社内に相談窓口を設け、従業員を守る体制を整えています。

3　当社の従業員の行動について

当社の従業員も、仕入先・運送業者・協力会社など社外の皆様に対して、上記のような行為を行わないよう、社内規程で定め、教育を行っています。万一、当社の従業員の言動についてお気づきの点がありましたら、下記までお知らせください。

4　採用選考に応募される方へ

当社は、採用選考に応募される方に対して、性的な言動や、選考に必要のない私的な質問を行わないことを定めています。面接は原則複数名で、会社の会議室で就業時間内に行い、応募者の方へのご連絡は会社の電話・郵便で行います。面接での言動についてご相談がある場合は、面接に関わっていない総務部の担当者が対応します。ご相談を理由に選考で不利に扱うことはありません。

お問い合わせ・ご相談窓口

株式会社ナルミヤ　総務部　　受付：平日 9:00〜17:00

電話 046-284-1326（厚木工場 総務直通）