

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

インクレイブ株式会社、インクレイブ R&D 株式会社および ivalue 株式会社（以下「当グループ」といいます。）は、お客様・お取引先をはじめとする皆様から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、より良いサービスの提供と信頼関係の構築に努めています。

一方で、一部の方による社会通念上許容される範囲を超えた言動は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安全及び心身の健康を害するとともに、適切な業務の遂行にも重大な影響を及ぼす場合があります。

当グループは、お客様・お取引先の皆様と従業員が互いの立場を尊重し、良好な関係を築いていくため、カスタマーハラスメントに対して、組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当グループでは、お客様、取引先その他当グループの事業に関係する方による言動のうち、その内容または手段・態様が、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、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捉えます。

具体的には、次のような行為が該当する場合があります。

- ・暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ・脅迫、誹謗中傷、侮辱、暴言、威圧的な言動
- ・長時間の拘束や、継続的・執拗な言動
- ・契約内容を著しく超える要求、対応が困難または不可能な要求、不当な金銭・損害賠償等の要求
- ・従業員の人格やプライバシーを侵害する言動
- ・差別的または性的な言動
- ・SNS 等を利用した誹謗中傷や、従業員個人への攻撃

なお、上記は例示であり、これらに限るものではありません。

また、お客様・お取引先の皆様からの正当なご意見、ご要望、苦情等については、カスタマーハラスメントとして扱うものではなく、引き続き誠実かつ適切に対応します。

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全と就業環境を確保するため、組織として適切に対応します。

特に悪質な行為については、対応を中止またはお断りするほか、必要に応じて取引・サービス提供方法の見直し、警察・弁護士その他の関係機関への相談等の措置を講じる場合があります。

また、当グループは、役員および従業員に対しても、お客様・お取引先その他の関係者の人格と尊厳を尊重し、カスタマーハラスメントに該当する言動を行うことのないよう、教育・啓発に取り組みます。

当グループは、相互の信頼と尊重に基づく良好な関係の構築に努めてまいりますので、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

制定日：2026 年 9 月 30 日

インクレイブグループ

インクレイブ株式会社

インクレイブ R&D 株式会社

ivalue 株式会社