

カスタマーハラスメントに対する基本方針

お客様・お取引先様との良好な関係と、従業員の安全・尊厳を守るために

当社は、お客様、お取引先様をはじめとする関係者の皆様からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、より良い製品・サービスの提供に努めてまいります。

一方で、従業員に対する暴言、脅迫、不当な要求その他の社会通念上許容される範囲を超えた言動は、従業員の尊厳を傷つけ、安心して働くことのできる職場環境を損なうものです。

当社は、2026年（令和8年）10月1日施行の改正労働施策総合推進法および関係指針の趣旨を踏まえ、従業員の人権と安全を守るとともに、お客様・お取引先様等との健全で良好な関係を維持するため、以下のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

また、当社で働くすべての者が、お客様、お取引先様その他の関係者に対してハラスメントに該当する行為を行うことのないよう、教育・周知に取り組みます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様、お取引先様その他当社の事業に関係する方からの言動であって、次の3つの要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメントと考えます。

- お客様、お取引先様その他当社の事業に関係する方から行われる言動であること
- 業務の性質や状況その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えるものであること
- その言動により、従業員の就業環境が害されること

なお、商品・サービス等に関する正当なご意見、ご要望、苦情、お申し出については、カスタマーハラスメントには該当せず、これまでと同様に真摯に対応いたします。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は一例であり、これらに限られるものではありません。

- 暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- 脅迫、威圧的な言動、暴言、侮辱、人格を否定するような発言
- 差別的または性的な言動
- 大声、威圧的な態度等により従業員を威嚇する行為
- 長時間にわたる拘束や、同一内容の執拗な問い合わせ・要求
- 合理的な理由のない謝罪、金銭、補償、商品の交換等の要求
- 土下座等の社会通念上過度な謝罪の要求
- 従業員個人への攻撃、誹謗中傷
- 従業員の氏名、連絡先その他の個人情報の不当な開示要求
- 従業員へのつきまといその他のプライバシーを侵害する行為
- SNSやインターネット上への従業員の氏名・画像・個人情報等の無断掲載や誹謗中傷
- 正当な理由なく事業所、工場その他の当社施設に居座る行為や退去要請に応じない行為
- その他、要求内容またはその手段・態様が社会通念上相当と認められない行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客様・お取引先様等からの言動が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、従業員の安全および就業環境を守るため、状況に応じて以下の対応を行うことがあります。

- 記録、録音等による事実関係の確認
- ハラスメント行為の中止の要請または警告
- 対応担当者の交代や複数名による対応
- 電話、面談、商談等への対応の中止またはお断り
- 商談・対応の中止や、必要に応じた取引の見直し
- 必要に応じた当社事業所その他の施設からの退去要請
- 今後のご利用やご来訪等のお断り

また、悪質性が高い場合や犯罪行為に該当する可能性がある場合には、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、適切に対応いたします。

4. 当社の取り組み

当社は、カスタマーハラスメントの防止および発生時の適切な対応のため、次の取り組みを行います。

- カスタマーハラスメントに対する基本方針および対応方針の社内周知
- 従業員への教育・研修
- 従業員からの相談・報告に適切に対応するための体制整備
- 発生した事案についての迅速かつ適切な事実確認
- 従業員が一人で抱え込むことのない組織的な対応
- 被害を受けた従業員への配慮・支援
- 必要に応じた警察、弁護士その他の関係機関との連携
- 再発防止に向けた対応方法や社内ルールの継続的な見直し

また、当社の役員・従業員等がお客様、お取引先様その他の関係者に対してハラスメント行為を行うことのないよう、必要な教育・周知に取り組みます。

皆様へのお願い

当社は、これからも皆様からいただく正当なご意見やご要望に真摯に向き合い、より良い製品・サービスの提供に努めてまいります。

お客様・お取引先様と当社従業員が相互に尊重し、安心して良好な関係を築くことのできる事業環境を維持するため、本方針へのご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

制定日：2026 年 10 月 1 日

NICHIRO 株式会社

代表取締役 中山 裕規