

NITTOKU グループ カスタマーハラスメント対応方針

はじめに

NITTOKU 株式会社及びそのグループ会社(以下「当社グループ」といいます。)は、お客様に対し、今後も質の高い製品・サービスを安定的かつ継続的に提供していくため、従業員等の就業環境を守る立場から、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、ここに公表いたします。

暴言や侮辱的な言動などの従業員等に対するカスタマーハラスメントは、従業員等を傷つけるのみならず、業務の円滑な遂行を妨げ、ひいては当社グループが提供する製品・サービスの質の低下を招くおそれがあります。

当社グループは、質の高い製品・サービスを継続的に提供していくため、従業員等に対する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、従業員等を守るとともに、その防止に主体的かつ積極的に取り組んでまいります。

カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、従業員等に対するお客様による行為のうち、内容に妥当性が認められないもの、又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、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。

カスタマーハラスメントに該当する行為例

カスタマーハラスメントの主な具体例は以下の通りですが、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など(SNS やインターネットでの誹謗中傷などを含む)
- ・ 脅威を感じさせる言動
- ・ 過剰な要求(不相当な賠償、土下座の要求など)
- ・ 暴行、器物損壊、その他粗暴な言動など
- ・ 業務に支障を及ぼす行為(長時間拘束、複数回のクレームなど)
- ・ 業務スペースへの立入り
- ・ 従業員等を欺く行為
- ・ 当社グループ従業員等に対する処罰の要求
- ・ 当社グループ・従業員等の信用を棄損させる行為
- ・ 盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシャルハラスメント

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とみられる事案が発生した場合、事実関係等を確認します。

- カスタマーハラスメントと判断される言動があったと当社グループが判断した場合は、毅然とした対応を行い、必要によりサービスの提供や対応をお断りいたします。
- カスタマーハラスメントが継続する場合や、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対処いたします。

カスタマーハラスメントに関する当社グループの体制整備

- カスタマーハラスメントへの対応方法等を定め、従業員等に必要な教育を行います。
- カスタマーハラスメント発生時に組織として適切な判断や対応ができる体制を構築します。

2026 年 10 月 1 日
NITTOKU 株式会社