

株式会社ナジコ カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社は、「信用」「奉仕」「和」を企業理念として、お客様の信用を得ることを第一に、より良い商品とサービスの提供を通じて社会に貢献してまいります。

お客様により良いサービスを継続的に提供するためには、お客様との信頼関係だけでなく、社員が安心して働ける環境を維持することも極めて大切であると考えています。当社は、お客様からのご意見やご要望に真摯に対応するとともに、お客様と社員双方が尊重される環境づくりを推進するため、本基本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの内容

(1) 当社では、労働施策総合推進法第 33 条を踏まえ、職場において行われる以下の①～③の要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）と定義します。

- ① 顧客等（取引の相手方・お取引先様等、当社の事業に関係を有するすべての方を含む）による言動であること
- ② 当社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言動であること
- ③ 当該言動により社員の就業環境が害されること

なお、お客様からのご意見・ご要望のすべてがカスハラに該当するわけではありません。客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われた正当なお申し出はカスハラに当たらず、誠実に対応します。また、障害を理由とする合理的配慮の提供や不当な差別的取扱いの禁止等、法令に基づき配慮すべき事項を含む正当なご要望については、不当に制限することがないように十分に留意します。

(2) 「職場」とは、当社社員が業務を遂行する場所を指し、通常就業している場所以外の場所であっても「職場」に含みます。取引先の事務所、取引先と打合せをするための飲食店、顧客の自宅等であっても、当社社員が業務を遂行する場所であればこれに該当します。

(3) 「当社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」言動とは、社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指します。

2. 対象となる行為の例

以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。個々の事案の状況や経緯等を総合的に勘案し、客観的に判断します。

(1) 要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 正当な理由のない金銭補償や過剰なサービス・契約範囲外の要求
- ・ 対応が著しく困難な、または不可能な要求
- ・ 商品やサービスと関係のない一方的な要求
- ・ 不当な損害賠償要求

(2) 手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 暴行・傷害等の身体的な攻撃
- ・ 脅迫・侮辱・人格否定・名誉毀損・暴言・土下座の強要等の精神的な攻撃
- ・ 大声や威圧的な言動・反社会的な言動
- ・ 継続的・執拗な要求や連絡（同様のメール等の繰り返し送付を含む）
- ・ 長時間の拘束・不退去・居座り等の拘束的な行為
- ・ 社員個人への誹謗中傷・プライバシーを侵害する行為
- ・ 無断での録音・録画・撮影
- ・ SNS・インターネット上への誹謗中傷・晒し・信用毀損行為
- ・ 差別的または性的な言動（性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱を含む）
- ・ その他、社員の人格や尊厳を傷つける行為

3. 当社の対応方針

当社は、お客様からのご意見やご要望に対しては、誠実かつ適切に対応します。しかしながら、カスハラに該当すると判断される行為が確認された場合には、社員を守るため、組織として毅然とした態度で臨み、必要に応じて次の対応を行います。

(1) 通常の実施措置

- ・ 対応の中止または終了の宣告
- ・ 面談・訪問・電話対応等の制限
- ・ サービスの提供停止
- ・ 警察・弁護士等の外部専門機関との連携および警察への通報
- ・ 民事・刑事での法的措置の実施

(2) 特に悪質な行為への対処（厚生労働省指針第4条(4)に基づく措置）

労働者に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられる行為については、以下の対処方針をあらかじめ定め、組織として対応します。

- ・ 暴行・傷害・脅迫等の犯罪に該当し得る言動については、即時に警察へ通報します。
- ・ 行為者に対して書面による警告を発出します。
- ・ 法令の制限内において、行為者への商品販売・サービス提供を停止します。
- ・ 行為者に対して店舗・施設等への出入りを禁止します。
- ・ 民事保全法に基づく仮処分命令の申立て等、法的手続を実施します。

なお、対応にあたっては、お客様の正当なご意見・ご要望（障害を理由とする合理的配慮の提供や不当な差別的取扱いの禁止等、法令に基づき配慮すべき事項を含む）を不当に制限することがないよう、十分に留意します。

4. 他事業主との連携・自社社員の責務

当社社員がお取引先様等に対して不適切な言動を行うことがないように、継続して啓発を行います。万が一、お取引先様等から当社社員の言動について事実確認等の協力を求められた場合は、誠実かつ適切にこれに応じます。

また、事実確認の結果、当社社員によるカスハラが確認された場合は、就業規則等の規定に基づき、当該社員に対して必要な懲戒その他の措置を講じます。

お客様へのお願い

当社は、今後もお客様との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。お客様と社員がお互いを尊重し、安心して利用・就業できる環境づくりにご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日 施行
株式会社ナジコ 代表取締役 中村 弘樹