

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」策定について

基本的な考え方

ナカニシは、お客様との信頼関係を何よりも重視し、ご意見・ご要望には真摯に向き合い、より良い製品とサービスの提供に努めています。本方針は、お客様と当社従業員が適切な信頼関係のもとで双方の人権を尊重しながら、お客様にご満足いただける製品・サービスの提供と、従業員が安心して働ける環境を両立する目的で策定しました。

カスタマーハラスメントの定義

ナカニシは、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

お客様、お取引様等からの要求・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境に悪影響を及ぼすもの。

対象となる行為（想定される行為）

※以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります（例示であり、これらに限定されるものではありません）。

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）
- ・威圧的な言動、大声での威嚇
- ・土下座の要求
- ・継続的・執拗なクレームや言動
- ・不退去、居座りなどの拘束行為
- ・差別的・性的な言動
- ・従業員個人に対する攻撃や要求
- ・従業員のプライバシー侵害
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷行為
- ・正当な理由のない謝罪要求
- ・商品交換や金銭補償など、過剰かつ不当な要求

カスタマーハラスメントへの対応方針

基本姿勢

- ・ 理性的かつ建設的な対話を第一に努めます。
- ・ カスタマーハラスメントと判断される行為には、組織的かつ毅然と対応します。
- ・ 悪質と判断される場合には、警察や法律の専門家など外部機関と連携し、適切な措置を講じます。
- ・ 悪質な行為が続く場合は、対応やお取引の継続をお断りすることがあります。

体制の整備

- ・ カスタマーハラスメントの発生に備え、従業員に対して適切な教育を実施します。
- ・ 発生時の体制を整備し、迅速な組織的対応を行います。
- ・ 相談窓口を設置し、被害に遭った従業員の心身のケアを最優先に対応します。
- ・ 必要に応じて外部専門家の支援を受け、より適切な対応を推進します。

すべてのお客様と誠実な信頼関係を築き、高品質な商品とサービスをお届けするためにも、本方針の趣旨をご理解いただき、カスタマーハラスメント防止へのご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上