

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様、パートナー企業、当社の三者が共に利益を享受し、繁栄する「繁栄のトライアングル」を実現するという企業理念の下、お客様と十分なコミュニケーションを図りながら、ニーズや課題に最適な提案とサービスを提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。

また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービス改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

しかしながら、近年、一部のお客様による従業員への暴言や過度な要求など、いわゆるカスタマーハラスメント（カスハラ）が社会問題となっています。

当社は、従業員が心身ともに健康で、安心して働ける環境を確保することが、結果としてお客様へのよりよいサービスの提供につながると考えております。

そこで、従業員をハラスメント行為から守り、健全な職場環境を維持するため、本方針を策定いたしました。

1. 当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。なお、当社従業員がお客様に対して不適切な言動を行うことも許されません。かかる行為については、就業規則等に基づき別途厳正に対処いたします。

- 暴力行為
 - 暴言・侮辱・誹謗中傷
 - 威嚇・脅迫
 - 従業員の人格の否定・差別的な発言
 - 土下座の要求
 - 長時間の拘束
 - 社会通念上相当な範囲を超える対応の要求
 - 合理性を欠く不当・過剰な要求
 - 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
 - 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、
つきまとい行為 など
- ※「SOGI」（ソジ）は性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

2. カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。

従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

3. 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社ではカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。

さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

4. 当社が、カスタマーハラスメントであると判断した場合は、従業員の安全確保措置を講じたうえで、組織として毅然とした対応を行います。

5. 当社は、これからも、お客様のご要望にお応えし、サービスの向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を築き上げることを目指しています。しかしながら、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

今後も引き続きお客様とのよりよい関係を築いていけるよう努めてまいります。

制定日：2026年10月1日

株式会社NICS 代表取締役社長 山根 慎一郎