# カスタマーハラスメント防止方針

## 1. 基本方針

当社は、お客様、お取引先様その他関係者の皆様から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、製品及びサービスの向上に努めております。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により、従業員の人格や尊厳が傷つけられ、就業環境が害されることは看過できません。

当社は、従業員が安心して働くことができる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して組織的かつ適切に対応し、従業員を守ることを宣言します。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、顧客、取引先その他利害関係者からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、従業員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。

## 3. 対象となる行為例

以下は例示であり、これらに限定されません。

### (1)身体的・精神的な攻撃

- 暴行、傷害
- 威嚇、脅迫
- 暴言、侮辱、中傷
- 人格を否定する発言

### (2)過度または不当な要求

- 契約内容を超えた要求
- 過大な補償要求
- 従業員への謝罪や処分の強要
- 土下座の要求

### (3)拘束的な行為

- 長時間にわたる電話
- 長時間の居座り
- 執拗な問い合わせの繰り返し

### (4)プライバシー侵害等

- 従業員の個人情報の要求
- SNS 等での誹謗中傷
- 無断撮影や無断録音

### (5)その他

- セクシュアルハラスメントに該当する行為

・ 差別的な言動　　・ 業務の遂行を妨げる行為

## 4. 当社の対応方針

カスタマーハラスメントが発生した場合、当社は次の対応を行います。

- 組織として対応します。
- 従業員を一人で対応させません。
- 必要に応じて上司及び担当部署が対応します。
- 必要に応じて対応を中止します。
- 悪質な場合は取引停止や施設利用制限を行います。
- 必要に応じて警察、弁護士等の外部機関へ相談します。

## 5. 従業員の保護

当社は、カスタマーハラスメントを受けた従業員に対し、次の支援を行います。

- 相談対応
- 事実確認
- 心身への配慮
- 必要に応じた業務変更
- 再発防止措置

## 6. 相談窓口

カスタマーハラスメントに関する相談窓口を次のとおり設置します。

株式会社ナクロ　代表取締役　池田　安生

相談者のプライバシーを保護し、相談したことを理由とした不利益な取扱いは行いません。

## 7. 社内教育

当社は、カスタマーハラスメント防止のため、従業員への教育及び啓発活動を継続的に実施します。

## 8. 施行日

本方針は 2026 年 10 月 1 日から施行します。

**株式会社ナクロ**

代表取締役　池田　安生