

ナイガイグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ナイガイおよびその関係会社で構成するナイガイグループでは「ナイガイ企業憲章（4つの企業価値創造に向けて）」を制定し、「世界中の人に愛され、信頼される『モノ・コト』創造企業を目指す」ことを事業目的に掲げ、「誠実をもって信頼の輪を広げる」ことを社是に明記しております。一方で企業憲章では「個々の従業員の人格、個性を尊重し、常に働きがいのある安全で快適な職場環境を確保する」ことを定め、人権と人材の尊重についても当社グループの重要な責務としております。

お客様に対する真摯で誠実な対応と、従業員の心身の健康の確保の両立は、企業価値向上に不可欠な要素であり、当社グループでは今後ともその責務を果たしてまいります。カスタマーハラスメントに関する東京都条例の制定および労働施策総合推進法の改正を受け、従業員の就業環境の健全性、安全性を確保すべく以下のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を策定いたしました。

当社グループは今後も「豊かな人間生活の創造を目指し(社是)」 「すべての人の毎日の足どりが軽くなるように(企業憲章)」高い品質の安全な商品をご提供すべく、技術とサービスの研鑽に努めてまいりますので、ご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

① カスタマーハラスメントの定義と対応方針

当社グループでは、従業員が安心して良い商品、サービスの提供ができるように、以下のような行為や言動については、法令で定めるカスタマーハラスメントに該当するものとしてサービスの提供をお断りする場合があるほか、当社グループが悪質と判断した場合には警察、弁護士等と連携の上、厳正に対応いたしますのでご理解、ご協力をお願い申し上げます。

なお、下記の該当行為は例示であり、これらに限定されるものではありません。

<過剰または不合理な要求>

- ・同じ要望や問い合わせの過剰な繰り返し
- ・許可、アポイントの無い対面での対応要求
- ・規約の範囲を超えた返金や補償の要求・強要
- ・合理的な理由のない謝罪要求や当社グループ従業員に対する処罰要求

<ハラスメント行為>

- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷、虚偽情報の発信・拡散、当社に関する虚偽情報の提供など、当社の信用を毀損したり業務を妨害する行為
- ・暴言、威圧的な言動、人格否定、侮辱
- ・過度な拘束、プライバシー侵害、恐喝罪に当たる行為、脅迫罪に当たる行為など

(例:解雇要求、土下座要求など)

- ・つきまとい行為など従業員が強いストレスを感じる行為
- ・法令、社会の一般的な道徳観や倫理観等の公序良俗に反する行為
- ・セクシュアルハラスメント行為
- ・周りのお客様の迷惑となる行為
- ・当社グループ商品・備品等の有形資産の器物破損、信用などの無形資産の毀損等の行為

② 社内体制と従業員へのケア体制

- ・「カスタマーハラスメント対策マニュアル」を制定する。
- ・従業員にはカスタマーハラスメント対応に関する知識および対処方法の研修を定期的に実施する。
- ・相談窓口を設置し、ハラスメント被害に遭った従業員が安心して相談できる体制を整備する。
- ・当社グループがハラスメント行為と判断した場合には通常のサービス提供を中止し、法的手段の検討や入店・利用の制限を行う。
- ・警察・弁護士など外部専門機関とも連携し厳正で適切な対応を行い、必要に応じて心理ケアを含めた支援を行う。

③ 法令順守と企業としての姿勢

本基本方針は、以下の法令・指針等に従って策定、運用されるものとします。

1. 労働施策総合推進法
2. 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」
3. 東京都「カスタマーハラスメント防止条例(都条例第 140 号)」
4. 東京都「カスタマーハラスメントの防止に関する指針(ガイドライン)」

以上