

日新グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様やお取引先の皆様からのご意見・ご要望に対して誠実に対応し、常に質の高い商品・サービスを提供することにより、皆様の信頼にお応えできるよう努めております。

一方で、お客様等からのご要求や言動の中には、不合理・過剰な要求や、従業員の人格を否定する言動、暴力、各種ハラスメントなど、働く従業員の尊厳を傷つけ、安全な就業環境を害する行為もあります。当社は、これらの行為を重大な課題であると認識し、従業員の人権を守るため、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で臨むとともに、組織的に厳正に対処してまいります。

お客様ならびにお取引先の皆様におかれましては、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

なお、本方針は、当社の国内グループ会社においても適用するものとします。

当社海外グループ会社においては、各国・地域の法令および労働慣行に留意しつつ、本方針の趣旨に基づき、適切な就業環境を確保するための措置を講じるものとし、当社はそのために必要な支援を行います。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」および当社の社内規程に基づき、以下のような言動・行為をカスタマーハラスメントと定義いたします。

【定義】

お客様、取引の相手方、当社施設の利用者その他の当社の行う事業に関係を有する者からの言動であって、当該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ものにより、従業員の就業環境が害されるもの

※電話、メール、SNS等のインターネット上において行われる行為も含みます。

2. 対象となる主な行為

以下のような行為がカスタマーハラスメントの対象となります（※例示であり、これらに限定されるものではありません）。

【不当または過剰な要求】

- 当社が提供するサービスに瑕疵や過失が認められない場合のクレーム・要求
- 当社のサービス内容とは関係がないクレーム・要求
- 正当な理由のない謝罪（土下座等）や過剰・不相当な金銭補償の要求
- 契約上限を大きく超える要求や、実現・対応が不可能な要求

【社会通念上不相当な手段・態様による行為】

- 暴行、傷害、器物損壊などの身体的攻撃
- 脅迫、暴言、大声による威嚇、侮辱、差別発言、誹謗中傷などの精神的攻撃
- 長時間の拘束、居座り（不退去）、複数回にわたる執拗・継続的な不当連絡など、業務に支障を及ぼす行為
- 緊急性のない休日や勤務時間外での対応要求

【従業員個人に対する攻撃やハラスメント】

- 従業員個人への過度な攻撃、つきまとい、盗撮行為
- わいせつな言動、性的な質問、その他各種ハラスメント行為

3. カスタマーハラスメントへの対応方針

当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合、従業員の安全確保および就業環境の保護のため、以下の対応を行います。

【対応の拒否・中断およびお取引の停止】

カスタマーハラスメントと判断される行為があった場合、それ以降のご対応をお断り・中止させていただきます。また、悪質と認められる場合には、お取引の停止や当社施設・敷地内への立ち入りをお断りいたします。

【外部専門機関・警察との連携】

犯罪行為（暴行、脅迫、不退去、器物損壊等）や悪質な不法行為と判断した場合は、警察への通報・相談や弁護士等への相談を含め、法的措置を講じるなど毅然と対処いたします。

4. 当社の取り組み

当社は、本方針をグループ・社内に周知し、従業員への教育・研修を実施するとともに、万一
事案が発生した際には組織的に迅速・適切な指示および心理的ケア等の支援体制を整備・運用
してまいります。

今後もお客様とより良い関係を築き、より高品質な商品・サービスを提供できるよう従業員一
同努めてまいりますので、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026年10月1日 制定

株式会社日新

代表取締役社長 峯 茂樹