

カスタマーハラスメントに対する方針

当社は、「カスタマーハラスメントに対する方針」を定め、従業員が安心・安全に働ける就業環境の整備に努めています。

1. 基本方針

当社は、リユースという価値を通じて持続可能な社会づくりに貢献するとともに、企業の情報システムを支えるパートナーとして、お客様および契約先企業様における業務の対象となる利用者・関係者の方（以下「顧客等」といいます。）とのお付き合いを、これからも変わらず大切にしていまいります。顧客等からのご意見は商品・サービスの改善に活かす一方、従業員が胸を張って働ける環境があつてこそ、顧客等そして社会に必要とされる会社であり続けられると考えています。カスタマーハラスメントに該当する行為には組織として毅然とした姿勢で臨み、従業員の人権と就業環境を守ります。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、顧客等から従業員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であつて、要求の内容の妥当性、または手段・態様の社会通念上の相当性を欠き、従業員の就業環境や心身の健康、人としての尊厳を害するものをいいます。

3. 対象となる行為

※具体例は以下の通りですが、これらに限られるものではありません

- ・ 長時間の拘束、執拗な繰り返し要求（リピート）
- ・ 暴言・怒声、威嚇・脅迫
- ・ 揚げ足取り、執拗な責め立て、権威的・説教的な態度
- ・ 過剰な謝罪の要求
- ・ 個人情報・プライバシー情報の開示要求
- ・ 従業員の解雇・懲戒・異動の要求
- ・ 正当な理由のない過度な要求
- ・ インターネット・SNS・報道機関等への不当な投稿・通報
- ・ セクシュアルハラスメントに該当する行為

4. 体制の整備

当社は、カスタマーハラスメントの未然防止と従業員保護のため、次の体制を整備します。

- ・ 通話録音や着信拒否等の技術的対策
- ・ 発生時の対応手順の策定
- ・ 従業員への方針の周知・啓発、教育研修

- ・ 契約先企業、警察、弁護士等との連携
- ・ 相談窓口の設置、被害を受けた従業員へのフォロー
- ・ 相談等を理由とする不利益な取扱いの禁止、相談者のプライバシーの保護

5. 発生時の対応

カスタマーハラスメントが発生した場合、事実関係を正確に確認したうえで、組織として毅然とした態度で対応します。状況に応じ、契約先企業とあらかじめ定めた基準・手順に基づき対応を中止し、警察・弁護士等と連携します。あわせて、従業員への精神的な配慮を行います。

6. 再発防止

当社は、発生した事案の内容や対応方法を社内で共有し、対応手順や判断基準を継続的に見直すことで、組織全体の対応力向上と再発防止に努めます。

7. お客様へ

本方針は、従業員を守るためのものであり、お客様や取引先企業様との信頼関係を損なうものではありません。当社は、これまでと変わらず、皆様からいただくお声に真摯に耳を傾け、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。今後とも変わらぬご理解とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

制定日：2026 年 7 月 29 日

株式会社エヌシー

代表取締役 中近 芳樹