

カスタマーハラスメントに関する基本方針

当社は、お客様からいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、製品・サービスの品質向上に努めるとともに、お客様との信頼関係を大切にしております。

一方で、従業員に対する著しい迷惑行為や、社会通念上相当な範囲を超える要求・言動は、従業員の心身の健康や安全を損なうおそれがあります。

当社では、従業員が安心して業務に取り組むことができる環境を確保するため、以下のような行為をカスタマーハラスメントに該当するものとして、適切に対応いたします。

カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントとは、お客様からの要求・言動のうち、その内容が妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境を害するものをいいます。

具体的には、以下のような行為を想定しています。

- 暴言、侮辱、誹謗中傷などの言動
- 脅迫、威圧的な言動、恫喝などの行為
- 従業員に対する人格を否定するような発言
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、虚偽の情報の発信

なお、上記はカスタマーハラスメントに該当する行為の一例であり、これらに限るものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

当社では、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、従業員を守ることを最優先とし、毅然とした対応を行います。

悪質な行為については、顧問弁護士等の外部機関と連携し、適切な対応を行う場合があります。

お客様へのお願い

当社は、今後もお客様からのご意見・ご要望を大切にし、より良い製品・サービスの提供に努めてまいります。

お客様と従業員が互いに尊重し合い、良好な信頼関係を築いていくためにも、皆様の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
ニッキャビ株式会社