

カスタマーハラスメントに対する基本方針

日興通信株式会社
代表取締役社長 鈴木 範夫

1. 当社の基本方針

日興通信株式会社（以下、「当社」といいます）は、経営理念である「お客様のベストパートナーとして、お客様とともに歩む」を合言葉に、お客様との信頼関係を大切にしながら、より良いサービスの提供に努めています。この経営理念を実現し、当社が企業として持続的に成長していくためには、従業員一人ひとりの尊厳が守られ、健康で安全に、安心して働くことのできる職場環境を確保することが重要であると考えています。私たちは、お客様から寄せられるご意見・ご要望について、その一つひとつを丁寧を受け止め、これからも真摯に対応してまいります。

しかしながら、万が一、お客様等からの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動により、従業員の就業環境が害される事態が生じた場合には、従業員を守るため毅然とした対応を行い、健全な職場環境の確保に努めます。

あわせて、当社の従業員自身が、お客様や取引先をはじめとする社外のステークホルダーに対して、妥当性を欠く過度な要求や言動等を行うことのないよう、日頃からカスタマーハラスメントに関する正しい理解を社内において促進してまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、お客様（お取引先を含む）からのクレームや言動のうち、要求内容が妥当であるか否かにかかわらず、その要求の仕方や言動が社会通念上不相当であり、それによって当社の従業員または業務委託先企業の従業員・派遣社員等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。

【カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為の例】

- ・ 暴行・傷害等の身体的な攻撃
- ・ 暴言、侮辱、名誉棄損、中傷、脅迫、人格否定等の精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動
- ・ 問い合わせ窓口への度重なる電話や、継続的・執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（監禁や居座り・不退去、長時間の電話など）
- ・ 従業員に対する性的な言動や差別的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 正当な理由のない金銭の要求

- ・契約内容やサービスの範囲を超えた過剰な要求
- ・合理的な理由のない謝罪や特別な対応等の要求
- ・事業所への不法な侵入
- ・従業員個人への攻撃、要求、誹謗中傷（SNS やインターネット上に投稿することを含みます）
- ・従業員等を無断で撮影・録画・録音し、その内容をインターネット上に公開する行為（これらを行うことを示唆する言動を含みます。）
- ・その他、社会通念上不相当と認められる手段・態様により要求を実現しようとする行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

個別の行為について、その内容や状況等を踏まえて総合的に判断します。

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為があった場合には、不当な要求には応じず、対応をお断りすることがあります。また、悪質な行為については、従業員の安全と就業環境を守るため、必要に応じて警察や弁護士等の関係機関と連携し、適切に対処します。

あわせて、当社で働く従業員に対し、カスタマーハラスメントに関する正しい理解を促進するための教育・周知を行い、お客様やお取引先の皆さまとの良好な関係を構築できるような良好な関係の構築に努めてまいります。

4. カスタマーハラスメントに対する当社の取組み

当社は、カスタマーハラスメントに対して、次の取組を進めてまいります。

- ・カスタマーハラスメント発生時の対応方法、手順の整備及び研修の実施
- ・社内相談窓口の設置
- ・迅速な事実関係の確認
- ・被害にあった従業員のケア・サポート体制の充実

以上