

カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

N T Sグループ（以下「当グループ」といいます）は、「つながる全てに『ありがとう』を」という企業理念のもと、つながる全ての方々（お客様、お取引先、従業員とその家族、社会）の言葉にしっかりと耳を傾け、真のニーズを追求することを行動指針として掲げています。

その実現のためには、従業員等（契約社員、派遣社員等を含みます。以下同じ）が安心して仕事に携わることができる環境を構築・維持し、従業員等一人ひとりの人権が尊重される職場であることが大前提となります。

一方で、一部のお客様、お取引先等から、以下に定義する理不尽な言動および過剰な要求（以下「カスタマー・ハラスメント」といいます）が、従業員等の心身・職場環境に悪影響を及ぼすことが社会的にも問題となっています。

このような状況等を踏まえ、当グループは、カスタマー・ハラスメントに組織として毅然と向き合う姿勢を明確にすることで、つながる全ての方々との良好な関係を維持することを目的として、本方針を制定し、公表します。

1. カスタマー・ハラスメントの定義

当グループでは、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」を参考に、お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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って、当該手段・態様により、従業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。

【対象となる行為例】

以下の記載は例示であり、これらに限定する趣旨ではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- ・従業員等の人格を否定する言動、差別的な言動、性的な言動、プライバシーを侵害する言動
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要、長時間の拘束
- ・合理性を欠く不当、過剰な要求
- ・会社・従業員等の信用を毀損させる内容や個人情報の SNS やインターネット等への投稿、広報機関への過剰な公開圧力
- ・会食・贈答・物品の強要
- ・その他のハラスメント行為

2. カスタマー・ハラスメントへの対応について

- （１）当グループでカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合、従業員等一人ひとりを守るため毅然と対応し、必要によりお客様対応等をお断りさせていただく場合があります。
- （２）当グループが悪質と判断した場合、警察・弁護士等の外部専門機関と連携するとともに、法的措置を含めた手続きを講じる等、グループ全体として毅然と対応します。

3. 従業員等への対応について

- (1) カスタマー・ハラスメントに遭った従業員等のケアを最優先とし、二次被害の防止に努めます。
- (2) 全従業員等を対象とした定期的な研修および啓発等を実施することを通して、当グループにおけるカスタマー・ハラスメントへの対応力を高めます。
- (3) カスタマー・ハラスメントに遭った従業員等が安心して相談することができるよう、社内相談窓口を設置するとともに、警察・弁護士との連携等、体制を構築します。

2026年4月1日

一般社団法人 NTS セーフティ家計総合研究所

理事長 大竹 淳一