ニチアス株式会社
2026 年 10 月 1 日制定

ニチアスグループカスタマーハラスメント対応宣言

1．はじめに

ニチアスグループでは、ニチアスグループ従業員の「心構え」と「行動の原則」として、「私たちの約束」を掲げ、その中で「『ありがとう』と『笑顔』があふれる信頼の輪を築きます」として、ステークホルダーとの良好な信頼関係の構築を大切にしています。お客様、お取引先をはじめとするニチアスグループの事業に関係する皆様（以下「お取引先」）からのご意見、ご要望、ご指摘については真摯に受け止め、製品・サービスおよび業務品質の向上に努めております。

一方で、不当な要求、暴言・脅迫など社会通念上許容される範囲を超える要求や言動は、ニチアスグループで働く従業員（以下「グループ従業員」）の尊厳を傷つけ、職場環境を害するものです。

そこで、ニチアスグループは、グループ従業員の安全と尊厳を守るため、「ニチアスグループ人権方針」に基づき、お取引先からの社会通念上許容される範囲を超える要求や言動を容認せず、組織として毅然とした態度で対応することが、ステークホルダーとの良好な信頼関係の構築につながると考え、ここに「カスタマーハラスメント対応宣言」を制定します。

2．カスタマーハラスメントの定義

ニチアスグループでは、お取引先による要求や言動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、グループ従業員の就業環境を害すると判断されるものをカスタマーハラスメントと定義します[(1)]。具体的には、以下に該当する行為を指します（ただし、これに限定されるものではありません）。

- 身体的、精神的な攻撃や威圧的な言動（暴行、傷害、脅迫、強要、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、大声での威圧、土下座要求など）
- 継続的・執拗な言動（同一内容の要求の繰返し、執拗なメール送信など）
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁およびお取引先による合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ面会・電話・メールなどによる拘束）
- プライバシー侵害（グループ従業員の個人情報等の開示要求、無断録音・撮影、盗撮、グループ従業員の個人情報等の SNS/インターネット等への掲載）
- 不合理または過剰なサービスの提供要求
- 正当な理由のない、または製品やサービス等の内容と無関係である不当な金銭補償などの要求

3．カスタマーハラスメントに対する対応方針

カスタマーハラスメントが発生した場合、ニチアスグループは毅然とした態度で臨み、必要に応じて、以下の措置等を講じます。

- 不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。
- 必要に応じて、お取引先の責任者へ抗議ないし是正を申し入れます。
- 法的な対応が必要な場合には、顧問弁護士と連携して対処します。
- 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報します。

---

(1) 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』（2022 年 2 月発行）の定義に基づく

４．私たち自身もカスタマーハラスメントを行いません

ニチアスグループは、「ニチアスグループ人権方針」に基づき、自らもお取引先に対してカスタマーハラスメントを行いません。もし、ニチアスグループの役員または従業員によるカスタマーハラスメントがありましたら、以下のコンプライアンスカウンターにご相談ください。

相談窓口：netugakucomp@netugaku.co.jp

ニチアス株式会社　代表取締役社長

亀津　克己