2026 年 10 月 1 日

各 位

日産工業株式会社

カスタマーハラスメントに対する基本方針

日産工業株式会社（本社：岐阜県下呂市、代表取締役社長：島 秀太郎、以下「当社」）は、TOKAI グループの一員として基本方針に従ってまいります。

当社は今後も、「誠心誠意、技術力、継続力」を企業の心得として、安全第一で取り組ませていただきます。

記

1． TOKAI グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

以 上

【本件に関するお問い合わせ】
日産工業株式会社 管理部
TEL：0576-52-2114

TOKAI グループ　カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

私たち TOKAI グループ（以下「当社」）は、「私たちは、自由な発想とチャレンジで、暮らしに、社会に、笑顔を広げていきます。」をコーポレートメッセージに１９５０年１２月の創設以来、常にお客様の視点に立ち、安心・安全、便利・快適なサービスを多角的に提供しています。これらのサービスを支えている当社従業員が心身ともに健康で、安全かつ安心して気持ちよく働きやすい環境で業務に専念できるよう、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

当社は、本方針を定め、お客さまとともに、暮らしを明るく楽しく、そして元気な“笑顔”を、地域へ、社会へ広げ、明日に夢が持てる、サステナブル（持続可能）な社会の実現に貢献してまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

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、お客さまなどからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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、従業員の就業環境が害されるもの指します。

3. 対象となる行為

行為例	具体例
特別対応要求行為	・優位的な立場にいることを利用した特別な対応の要求や暴言
長時間の拘束行為	・提供する商品やサービスと関係ない内容での長時間拘束 ・何度も同じ説明や謝罪をさせるなど業務に支障を及ぼす行為
過剰な繰り返し行為	・クレーム、要求の過剰な繰り返し
正当な理由のない過度な要求	・合理性のない金品要求 ・正当な理由のない補償要求 ・約款を超えた過剰な要求 ・提供していないサービスや対応していない仕様への要求 ・従業員の解雇など人事異動・社内罰則の要求
暴力・暴言・過度に 批判的な発言	・怒声、恫喝、罵声、暴言を繰り返す行為 ・侮蔑や人格を否定する差別的言動 ・名誉を棄損する発言 ・暴力行為 ・人種、民族、宗教、門地、職業等の差別的言動

来社・訪問の強要	・公表していない弊社事業所の住所等の開示要求 ・来社や訪問での説明、謝罪の強要 ・合理的理由のない対面での対応要求
脅迫行為	・脅迫的な言動、反社会的勢力と繋がりのある言動 ・プライバシーを侵害する言動 ・SNS やマスコミへの暴露のほのめかし ・SNS やマスコミへ従業員の個人情報、会社や従業員の信用を毀損させる内容の投稿
セクハラ行為	・従業員への猥褻な言動
その他	・許可なく当社グループ関連施設内に立ち入る行為

上記の行為例および具体例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

4. カスタマーハラスメントへの対応について

カスタマーハラスメントの対象となる行為があったと当社が判断した場合、以下の対応を行うことがあります。

○ **事実関係の確認**: 迅速かつ正確に事実関係を確認し、場合によっては取引を停止します。
○ **関係者の保護**: 被害を受けた従業員を保護します。
○ **適切な対応**: 状況に応じて、関係各所への報告、警察への通報、民事訴訟を含む法的措置、刑事告訴など、適切な対応を行います。

5. カスタマーハラスメントへの取組について

カスタマーハラスメントから当社従業員を守るため、以下の対策を実施します。

○ **従業員教育**: カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法についての教育を定期的に実施し、従業員の意識向上を図ります。
○ **マニュアルの整備**: カスタマーハラスメントが発生した場合の対応マニュアルを整備し、従業員に周知徹底します。
○ **相談窓口の設置**: カスタマーハラスメントが発生した場合の社内相談窓口を設置します。

制定年月日 2026 年 10 月 1 日