

NEC キャピタルソリューショングループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026年4月1日制定

1. はじめに

「私たちは『Capital Solution』を通してより豊かな社会の実現に貢献します。」という企業理念のもと、日々お客様のご要望にお応えするサービスの提供に取り組んでおります。一方、一部のお客様の言動や要求の中には、当社の従業員等の尊厳や人格を傷つけるものもございます。

当社は人権方針を策定し、人権尊重に向けた取り組みを日々進めています。

私たちは、従業員等の安心・安全な就業環境を確保することは、人権尊重に資するとともに、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、当社グループにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

私たちは、カスタマーハラスメントを「①職場において行われる顧客等ⁱの言動であって、②その雇用する従業員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③当該従業員等の就業環境が害されるもの」と定義します。

以下に例示しますが、これらに限られるものではありません。

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な言動、執拗な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話など）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 従業員等個人への攻撃、要求、従業員等の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開、これらを行うことを示唆する言動を含みます。）

- ・ 不合理又は特別扱いの要求、妥当性を欠く金銭等の補償の要求
- ・ 妥当性を欠く謝罪の要求
- ・ 要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な要求、対応が不可能な要求

3. カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

私たちは、カスタマーハラスメントに対し、従業員等を守るとともに、持続可能な事業活動を推進するため、毅然とした態度で組織一丸となって対応してまいります。

4. カスタマーハラスメントに対する取り組み（社内）

私たちは、カスタマーハラスメントに対し、次の取り組みを進めてまいります。

- ・ カスタマーハラスメントの未然防止および低減に向けた取り組みの推進
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応方法・手順の策定
- ・ 社内の相談・報告窓口や外部機関との連携体制の整備
- ・ カスタマーハラスメントを受けた従業員等の心身両面のサポート・ケア

5. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

私たちは、問題解決に当たって、合理的かつ理性的な話し合いを行います。

その際、カスタマーハラスメントの行為者が所属している法人又は官公庁等の組織に対して、事実関係を確認するためにご協力を依頼することがありますので、ご対応くださいますようお願い申し上げます

なお、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、お取引をお断りする場合があります。また、悪質なカスタマーハラスメントと判断した場合、警察や弁護士等と連携して対応します。

ⁱ「顧客等」とは、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当社グループの行う事業に関係を有する者のことをいいます。