



ぴったり技術で
明日をつくる

NEWS RELEASE

ニチバン株式会社

2025 年 7 月 31 日 14 時 00 分

「カスタマーハラスメントに対する考え方」を策定

ニチバン株式会社（本社：東京都文京区、代表取締役社長：高津 敏明、以下「ニチバン」）は、2025 年 7 月 25 日、「カスタマーハラスメントに対する考え方」を策定しました。

ニチバンは「私たちは絆を大切にニチバングループにかかわるすべての人々を幸せにします」の企業理念に基づき、全ての事業活動における安全と健康の確保が 経営における重要な要素であるとの認識をしています。ニチバンの従業員が心身ともに健康で安心して働ける職場環境を確保することも、お客様との関係をより良いものにしていくためには不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する考え方」を定めました。

万が一お客様からの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合には、毅然とした対応を行ってまいります。また、私たちの従業員が、ハラスメント的な言動を行うことがないように社内教育を徹底し、相談・通報があった場合は真摯に対応いたします。

「カスタマーハラスメントに対する考え方」

<https://www.nichiban.co.jp/contact/customer-harassment-policy/>

1. カスタマーハラスメントの定義

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」に基づき当社では以下を定義とします。

お客様からのクレーム・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、弊社従業員の就業環境が害されるもの

例

- ・ 当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、当社の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等の精神的な攻撃や威圧的な言動
- ・ 継続的あるいは執拗な言動
- ・ 差別的あるいは性的な言動
- ・ 弊社従業員個人への攻撃、要求
- ・ 過度な金銭補償や商品交換の要求
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷

※ 以上の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません

2. 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が確認された場合は、お客様とのお取引やお客様対応をお断りすることがあります。

また、悪質な場合には、警察・弁護士など外部専門家と連携し、適切に対処いたします。

3. お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく当社の商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、上記の考え方に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

ニチバンは、お客様からのご意見・ご要望に対して、これからも真摯に対応し、より良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

本件に関するお問い合わせ先

◆ニチバン株式会社 経営企画室コーポレートコミュニケーション部

Tel: 03-6386-7190

受付時間 9：00～12：00、13：00～17：00（土・日・祝日除く）

