

カスタマーハラスメントに対する基本方針

カスタマーハラスメントに対する基本方針

基本方針

NEC グループは、お客様、お取引先様その他当社グループの事業に関係する皆さまからのご意見・ご要望に真摯に向き合い、NEC グループが提供する価値の最大化に努めています。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動は、従業員の就業環境を害し、安定的かつ継続的なサービス提供に影響を及ぼすことがあります。

NEC グループは、従業員の安全および人格・尊厳を守るため、カスタマーハラスメントには組織として適切に対応します。

カスタマーハラスメントの定義

NEC グループは、カスタマーハラスメントを、「顧客、取引の相手方、施設利用者その他当社グループの事業に関係を有する方による言動であって、その業務の内容および性質に照らして必要かつ相当な範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害されるもの」と定義しています。

なお、ご意見、ご要望または苦情のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではなく、NEC グループは、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、正当なご意見・ご要望として、今後も、引き続き誠実に対応します。

カスタマーハラスメントに該当し得る行為

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴行・傷害等の身体的な攻撃
- 脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言等の精神的な攻撃
- 威圧的な言動
- 性的な言動、差別的な言動
- 継続的または執拗な言動
- 長時間の拘束、不退去、居座り等の拘束的な言動
- 商品またはサービスに瑕疵もしくは過失が認められない、または瑕疵もしくは過失が軽微であるにもかかわらず行われる過度な要求
- 契約内容または提供サービスの範囲を著しく超える要求
- 社会通念上相当性を欠く金銭補償、謝罪または処分の要求
- 取引上の立場を背景として、従業員に対して私的な応対等の不適切な対応を求める

こと

- 取引上の立場を背景として、従業員または会社の業務運営を不当に制約し、業務に支障を生じさせる言動
- SNS、インターネット、文書配布その他の媒体等による誹謗中傷またはプライバシー侵害
- その他社会通念上許容される範囲を超える言動

カスタマーハラスメントへの対応

NEC グループは、お客様、お取引先様その他関係者との建設的な対話を大切にしています。

そのうえで、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全確保および適切な業務遂行のため、状況に応じて対応方法の変更、対応の中止、施設利用または入構に関する制限、関係機関との連携その他必要な措置を講じることがあります。

NEC グループの取り組み

NEC グループは、カスタマーハラスメントの防止および適切な対応のため、以下の取り組みを行います。

- 方針の周知・啓発
- 相談および報告体制の整備
- 従業員および管理監督者への教育・研修
- 事実確認および適切な対応
- 被害を受けた従業員への配慮
- プライバシーの保護

お客様・お取引先様へのお願い

NEC グループは、今後もお客様、お取引先様その他関係者の皆さまとの対話・共創を通じて信頼関係を大切にしていまいります。

本方針の趣旨をご理解いただき、相互尊重に基づく良好な関係の構築にご協力を賜りますようお願い申し上げます。