ＤＮＰグループ　カスタマーハラスメントに対する方針

１．はじめに

ＤＮＰグループは、持続可能なより良い社会とより心豊かな暮らしの実現を目指し、「人と社会をつなぎ、新しい価値を提供する。」ことを企業理念に掲げています。また、「社員を大切にし、大切にした社員によって企業が成長し、その社員が社会をより豊かにしていく」という考え方を「人的資本ポリシー」として定め、人的資本の強化と最大化に取り組んでいます。それらの実現には、社員一人ひとりが安心して能力を発揮できる職場環境が不可欠であると考えています。

当社グループは、お客様およびお取引先との信頼関係を大切にし、貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め、より良いサービスの提供に努めています。一方で、カスタマーハラスメントは、社員等の人権や就業環境を害するだけでなく、事業活動にも影響を及ぼし得る重要な課題です。当社グループは、これを企業経営・事業運営における重大な問題と捉え、該当する行為に対しては放置することなく、組織として毅然とした対応で臨みます。こうした考えのもと、当社グループで働く社員等一人ひとりの人権を尊重し、安心して働きやすい就業環境を守るため、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

２．カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、厚生労働省の定めるカスタマーハラスメントに関する指針を踏まえ、「顧客等から社員等に対する言動であって、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、社員等の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと判断いたします。
※当該方針における社員等は、当社と雇用関係にある者および労働者派遣契約に基づく派遣社員をいいます。

＜対象となる行為例＞ ※以下の記載は例示です。

・暴力行為
・暴言・侮辱・誹謗中傷
・威嚇・脅迫
・社員等の人格の否定・差別的な発言
・土下座の要求
・長時間の拘束

・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
・合理性を欠く不当・過剰な要求
・会社や社員等の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
・社員等へのセクシュアルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為

３．カスタマーハラスメントへの対応

当社グループは、カスタマーハラスメントに該当する行為と判断した場合、社員等ならびに就業環境を守るため毅然とした対応で臨み、必要によりお取引の終了、対応を中断・中止させていただく場合があります。悪質性が高いものや犯罪行為と判断した場合は、弁護士への相談や警察への連絡のうえ、適切な対処を行うことがございます。

４．カスタマーハラスメントへの取り組み

当社グループは、カスタマーハラスメントから社員等を守り、安全で働きやすい就業環境を確保するため、カスタマーハラスメントへの対応マニュアルを整備し、社員等に対して対処方法の周知および教育を実施します。また、社員等が安心して相談できる相談窓口を設置し、相談や苦情を受け付ける体制を整備するとともに、被害を受けた社員等の心身のケアに努めます。必要に応じて外部の専門家と連携し、事案の早期解決および再発防止に取り組みます。

制定　２０２６年１０月１日

以　上