

# ニプログループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

## はじめに

ニプログループは、生命関連企業としての社会的使命を強く持ち「事業活動を通じた社会貢献」の実現を目指し、技術革新をコンセプトに、世界中の患者さんや医療従事者のニーズに応える製品・技術を提供し続けています。

一方で、当社グループの顧客や取引先など（以下「顧客等」）の一部には、暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられます。これらの行為は、当社グループで働く従業員の尊厳を傷つけ、就業環境の悪化を招くものです。

当社グループの従業員を守ることが、世界中の患者さんや医療従事者のニーズに応えることにつながるという考えのもと、「ニプログループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定することといたしました。

## 判断基準

令和4年2月に厚生労働省が公表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（以下「企業マニュアル」）の記載を踏まえ、「顧客等からのクレーム・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、労働者の就業環境が害されるもの」がカスタマーハラスメントに該当するものと判断いたします。

## 対象となる行為

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当社グループで働く社員個人への攻撃や要求
- ・当社グループの社員のプライバシーの侵害（SNS/インターネットへの写真、音声、映像の公開等）
- ・不合理または過剰な製品・サービスの提供や訪問・説明の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

上記各号の行為はあくまで例示であり、前記の判断基準から見て、顧客等の迷惑行為により、当社グループ社員の安全面や精神衛生面等を著しく害しているもの、またはおそれがあると当社が判断するものを含むものとします。

## 会社の対応

当社グループは、社員の人権を保護するため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、必要に応じてお客様対応をお断りさせていただく場合があります。また、悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置も含め厳正に対処します。

**お客さまその他ステークホルダーの皆さまへのお願い（顧客等との適切な関係の維持構築）**

ニプログループでは引き続き、顧客等との適切な関係の維持を目的とする教育・研修の実施はもとより、顧客等との信頼ある関係を構築することにより、高品質な商品・サービスの提供を実現してまいります。そのうえで、カスタマーハラスメントの被害にあった社員のケアを最優先し、相談窓口の設置と、担当部門による対応手順を明確にし、カスタマーハラスメントに関する正しい知識と対処方法について、社内周知・啓発を行ってまいります。

皆さまにおかれましては、本方針の趣旨を何卒ご理解賜り、引き続きご愛顧、ご支援の程お願いいたします。

以上