

NXグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. カスタマーハラスメントに対するNXグループの考え方

NXグループは、お客様のご要望に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを常に心掛けています。

一方で、お客様からの要求や言動の中には、不合理または過剰な要求、従業員の人格を否定する暴言、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあります。NXグループは、これらの行為を、職場環境の悪化を招く、看過し難い問題であると認識しています。

NXグループは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

万一、お客様からこれらの不当な要求や言動を受けた際は、従業員を守るべく、従業員が上長等に相談・報告することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応し、厳正に対処します。

なお、本方針は、NXグループ国内会社の従業員に適用するものとします。NXグループ海外会社については、各国・地域の法令、行政上の要請および実情に応じて、本方針の趣旨を踏まえた対応を検討・実施するものとします。

2. NXグループが考える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、「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、従業員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定義します。

3. 対象となる行為

従業員などに対するお客さまによる行為のうち、以下のような行為がカスタマーハラスメントの対象となります。(以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。)

- NXグループの提供するサービスに瑕疵や過失が認められない場合のクレーム・要求
- NXグループの提供するサービスの内容とは関係がないクレーム・要求
- 暴言、大声による威嚇、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- 脅威を感じさせる言動または執拗な言動（メールなども含む）
- 不合理または過剰な要求
- 暴行、器物損壊、その他粗暴な言動など
- 業務に支障を及ぼす行為（長時間の拘束・居座り、複数回のクレームなど）

- 緊急性のない休日または勤務時間外での要求
- 正当な理由のない謝罪や不相当な金銭補償の要求、飲食など接待の要求
- 従業員個人への攻撃や要求
- 盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシャルハラスメント

4. カスタマーハラスメントに対する主な取組

- 本方針による企業姿勢の明確化、NXグループで働く従業員への周知・啓発
- NXグループで働く従業員のための相談・報告体制の整備・周知
- 発生後の迅速かつ適切な対応・抑止・再発防止のための対応方針の策定

2026年1月1日制定

NIPPON EXPRESS ホールディングス株式会社

代表取締役社長 社長執行役員

堀切 智