

Niterra グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

Niterra グループは、「地球を輝かせる企業」となる想いのもと、グループ一丸となって社会的課題を解決していく事業活動を進めております。そのなかで、お客様やお取引先様からのご意見やご要望に真摯に耳を傾け、健全なパートナーシップと信頼関係を重んじております。同時に、事業活動の基盤となる従業員一人ひとりの安全かつ健康な就業環境を守ることが不可欠であると考えています。

一方で、社会通念上相当な範囲を超えて従業員の人格や尊厳を不当に傷つけ、就業環境を脅かすような行為に対しては容認いたしません。こうした行為にはコンプライアンス遵守の観点から毅然とした態度で対応し、お客様やお取引先様との健全で良好な関係の構築・維持に努めてまいります。

2. 対象となるカスタマーハラスメント行為

お客様やお取引先様からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、または要求実現のための手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境が害されるものを対象とします。

【対象となる主な行為例】 ※これらは例示であり、これらに限定されるものではありません。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害、不必要な身体的接触など）
- 精神的な攻撃（脅迫、暴言、人格否定、差別的・性的な言動など）
- 不当・過剰な要求（社会通念を超える要求、土下座等による合理的理由のない謝罪要求など）
- 執拗・拘束的な行為（継続的・不当な連絡の繰り返し、長時間の拘束など）
- プライバシーの侵害（従業員個人の無断撮影、ストーカー行為など）
- インターネットや SNS 上での攻撃（従業員個人への誹謗中傷・名誉毀損、個人情報の無断投稿など）

3. カスタマーハラスメントへの対応

Niterra グループは、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、お客様やお取引先様とのお取引や対応をお断りさせていただくことがあります。また、悪質と判断される事案に対しては、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、厳正に対処します。

あわせて、Niterra グループ従業員自身が、お取引先様に対してカスタマーハラスメントを行うことがないよう、社内への啓発と教育に取り組んでまいります。

制定日：2026 年 10 月 1 日

日本特殊陶業株式会社

代表取締役社長 社長執行役員 鈴木啓司