

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

プロネクサスグループは、人権と人財を尊重し、当社グループで働くすべての人々が安全に、心身ともに健康で、いきいきと働くことのできる職場環境の整備に取り組んでいます。

また、お客様やお取引先等からいただくご意見、ご要望およびお問い合わせは、商品・サービスや業務品質の向上につながる大切な情報であり、当社はそれらを貴重な機会と捉え、今後も誠実かつ適切に対応してまいります。一方、社会通念上許容される範囲を超える言動から従業員を守ること、質の高いサービスを継続して提供するために重要であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

プロネクサスグループは、お客様、お取引先その他当社の事業に関係する方からの言動であって、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとして取り扱います。本取り扱いにあたっては、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき対応いたします。

3. 該当し得る行為の例

カスタマーハラスメントに該当し得る行為は、具体的には以下の行為を指しますが、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。また、対面、電話、電子メール、SNS その他の手段を問いません。

- 暴力、脅迫、威嚇、著しい暴言、侮辱、差別的・性的な言動
- 長時間の拘束、電話等による同一・類似の要求の執拗な繰り返し
- 合理的な理由のない謝罪・処分・金品・特別対応等の要求
- 契約内容や当社が提供すべきサービスの範囲を著しく超える要求
- 不退去、つきまとい、従業員の個人情報の不当な収集・公開、SNS 等での誹謗中傷

4. カスタマーハラスメントへの対応

プロネクサスグループがカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員個人に対応を委ねず、組織として毅然と対応します。また、事案の内容に応じ、担当者の交代、複数名対応、対応の中止、入館・来訪の制限、取引上の対応等を行うことがあります。さらに、暴力、脅迫その他悪質性または緊急性が高い場合には、従業員の安全確保を最優先とし、警察、弁護士等の外部機関と連携して適切に対処します。

なお、お客様やお取引先等とのやり取りの一部において、応対品質の向上および本方針に基づく従業員の安心・安全な就業環境確保を目的として、電話・メール・お問い合わせ等の内容を録音・録画・保存・記録させていただく場合があります。

5. 当社の取り組み

プロネクサスグループは、本方針に基づき、以下の事項に取り組んでまいります。

- 従業員への本方針および対応方法の周知・教育
- 相談・報告体制および関係部門が連携して対応する体制の整備
- 被害を受けた従業員の安全確保および心身への配慮
- 発生事案の検証と再発防止

また、当社グループの従業員が、お客様やお取引先等の人格・尊厳や就業環境を害する不適切な言動を行わないよう、必要な教育・啓発に取り組めます。

プロネクサスグループは、今後も皆様との信頼関係を大切に、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。本方針の趣旨をご理解いただき、相互に尊重し合う良好な関係の構築にご協力くださいますようお願いいたします。

2026 年 9 月

日本財務翻訳株式会社 代表取締役社長 松本智子