

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

1. 基本的な考え方

当社は、お客様、お取引先をはじめ、当社の事業に関わるすべての方との信頼関係を大切にし、相互に尊重し合える関係づくりを目指しています。

お客様やお取引先からいただくご意見やご要望は、サービスや業務品質の向上につながる大切なものと考え、今後も誠実に向き合っています。一方で、社会通念上許容される範囲を超える要求や言動により、従業員の人格や尊厳が傷つけられ、安全で安心して働くことのできる就業環境が害されることは容認しません。当社は、従業員一人ひとりを守るとともに、お客様・お取引先との健全で良好な関係を維持するため、カスタマーハラスメントに対して（以下、「カスハラ」といいます。）組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの対象範囲

当社が対象とするカスハラは、次のすべてに当てはまる言動をいいます。

- ・顧客や取引先等との取引・対応に関連して行われること
- ・要求の内容の妥当性や、言動の手段・態様の相当性を踏まえても、社会通念上許容される範囲を明らかに超えること
- ・その言動により、従業員の就業環境が害されること

ここでいう「顧客や取引先等」には、商品・サービスの利用者だけでなく、取引先企業の担当者、プロジェクト先の担当者、業務委託・準委任契約先の担当者など、当社業務に関連する幅広い関係者が含まれます。

3. 職場の範囲

当社は、「職場」を自社オフィスに限らず、次のような業務を行うすべての場所・場面と考えます。

- ・顧客先、常駐先、出向先、データセンター等
- ・在宅勤務・リモートワーク環境、サテライトオフィス、出張先
- ・オンライン会議（Web 会議）、電話・メール・チャットによるサポート対応
- ・プロジェクト管理ツール等のオンライン上でのやりとり

これらのいずれにおいても、顧客や取引先等からのカスハラ行為は、当社の方針の対象とします。

4. カスタマーハラスメントの具体的な行為例（※あくまでも例示となります）

代表的なカスハラ行為の例として、以下のようなものが挙げられます。

- ・暴力行為、物を投げつけるなどの身体的攻撃
- ・威嚇的な言動、人格を否定する暴言、繰り返される侮辱や差別的発言
- ・長時間にわたる電話・オンライン会議・チャットでの拘束や執拗なクレーム
- ・土下座の強要や、従業員に対する非現実的・不合理な要求
- ・SNS 等での事実に反する投稿や、従業員個人を名指しした誹謗中傷
- ・不適切な性的発言、容姿や性別に関する執拗な言及などの性的な言動
- ・オンライン会議やチャットツール上での継続的な罵倒・人格否定、システム障害等を理由とした脅迫的な言動（スタンプも含む）

一方で、通常範囲で行われる正当な苦情や要望は、カスハラには当たりません。当社は、正当な苦情や要望とカスハラを適切に区別し、従業員を守るとともに、誠実な顧客対応に努めます。

5. 当社の対応方針

当社は、カスハラに対して以下の方針で対応します。

- ・従業員が一人で抱え込むことのないよう、上長や他の担当者と連携しながら、従業員を支援し、組織として対応します。
- ・顧客や取引先等による不当な要求や言動が継続する場合、対応を中断または終了することがあります。
- ・暴行、脅迫、名誉毀損など、犯罪行為に該当し得る場合は、警察等の関係機関と連携し、従業員の安全を最優先に適切な措置を講じます。
- ・特に悪質な行為が認められる場合には、取引の見直しや制限等の措置を検討します。
- ・当社では、事実確認および証拠保全のため、会話・通話・メール等のやり取りを、必要に応じて録音・記録・保存する場合があります。

具体的な事案が発生した際には、複数名による確認と調査を行い、その行為がカスハラに該当すると判断した場合には、適宜、説明や申し入れを行います。

6. 従業員の保護と相談体制

当社は、カスハラから従業員を守るため、次の取り組みを行います。

- ・カスハラに関する相談窓口を設置し、部署や雇用形態を問わず従業員が相談できる体制を整えます。
- ・カスハラに該当するかどうか判断がつかない場合であっても、「不安」「違和感」の段階から相談できることを従業員に周知します。
- ・相談があった場合には、事実関係を迅速かつ適切に確認し、必要に応じて担当変更・業

務内容の調整・勤務形態の見直し等、従業員の心身の安全に配慮した措置を講じます。

- ・相談や調査の過程で得た情報は、プライバシーに十分配慮して取り扱います。
- ・カスハラについて相談したこと、または調査に協力したことを理由として、当該従業員に不利益な取り扱いを行いません。

7. 教育・啓発と継続的な見直し

当社は、カスハラ防止のため、次の取り組みを継続的行います。

- ・全従業員および管理職を対象とした、カスハラ防止や適切な顧客対応に関する研修・啓発活動の実施
- ・IT 業界における顧客先常駐、リモートワーク、オンライン対応等の実態を踏まえた具体的な事例共有
- ・法令・指針の改正動向や、社内相談・対応状況を踏まえた本方針および関連ルールの継続的な見直し

当社は、本基本方針のもと、顧客・取引先等との良好な信頼関係を大切にしつつ、従業員が安心して能力を発揮できる環境づくりに今後も取り組んでまいります。

令和 8 年 10 月 1 日
株式会社インフランディング
代表取締役 石川 秀臣