

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 株式会社 I C J

株式会社 I C J（以下「弊社」）は、持続可能なサービスの提供と社会への貢献を目指し、お客様に満足していただける高品質なサービスのご提供に日々努めております。

これらを実現するためには、従業員一人ひとりが安心して心身ともに健康に働くことができる環境の確保が不可欠です。弊社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、以下の通り基本方針を定めます。

1. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

お客様等からの言動のうち、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り、従業員の就労環境が害される行為をカスタマーハラスメントと定義します。具体例としては、以下の行為が含まれますが、これらに限定されません。

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動、継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
- ・ そもそも要求に理由がない、又は自社の提供する商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求や、対応が著しく困難又は不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償請求や金銭補償の要求
- ・ SNS やインターネット上での弊社および従業員に対する誹謗中傷や個人情報の無断投稿

2. カスタマーハラスメントへの対応

（１）社内体制の整備

従業員がカスタマーハラスメント被害に遭った場合の相談窓口を設置し、迅速かつ適切に対処する体制を整えます。

（２）毅然とした対応

カスタマーハラスメントと判断される行為に対しては、合理的な解決に向けた協議を中止し、サービスのご提供や取引をお断りする場合があります。事態に応じて組織的に対応し、犯罪行為に該当し得る場合は速やかに警察等の専門機関へ通報・相談します。

（３）外部機関との連携

悪質な行為や犯罪行為と判断される場合には、警察や弁護士等の専門機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

（４）プライバシーの保護および不利益取扱いの禁止

相談者および関係者のプライバシーを厳重に保護するとともに、相談を行ったこと等を理由とする不利益な取扱いは一切行いません。

3. お客様へのお願い

弊社は、多くのお客様と良好な信頼関係を築かせていただいております。今後もより良いサービスの提供に努めてまいりますので、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます（本方針は、消費者の正当な権利や、障害者差別解消法に基づく適切な配慮を妨げるものではありません）。

以上