

カスタマーハラスメント基本方針

2026年10月1日

株式会社 インフォーテック

1. はじめに

「高度化させた業務アプリケーションの提供を通じて、お客様の Digitization/Digitalization を支援、加速する使命を果す」ことを企業理念の一つとして掲げています。

当社は、常にお客様の視点に立ち、お客様からのご意見、ご要望およびご指摘を真摯に受け止め、製品・サービスの改善および品質向上に取り組んでいます。

一方で、お客様、取引先その他当社の業務に関係する方々から、当社または当社の委託先企業の従業員等（以下「従業員等」といいます。）に対し、人格を否定する言動、過度な要求、脅迫その他のハラスメント行為が行われた場合、従業員等の人権、安全および健康を守る必要があります。

当社は、正当なご意見、ご要望および苦情には誠実に対応します。他方、社会通念上不相当な要求または言動により従業員等の就業環境が害される場合には、カスタマーハラスメントとして適切に対応します。

これにより、お客様との健全で良好な関係を維持するとともに、公正で安全な事業環境の実現を目指します。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

2. カスタマーハラスメントとなる行為

厚生労働省は、カスタマーハラスメントを次のとおり示しています。

職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者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たものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの。

当社は、この定義に基づき、お客様、取引先その他当社の業務に関係する方々による、従業員等に対する以下の行為を、カスタマーハラスメントとして対応します。なお、電話、電子メール、SNS その他インターネット上で行われる言動も含まれます。

カスタマーハラスメントに該当し得る行為には、以下を含みます。ただし、これらに限られません。

1. 暴言、侮辱、人格否定、威嚇、脅迫、強要その他の威圧的な言動
2. セクシュアルハラスメント、つきまとい、待ち伏せ、監視その他これらに類する行為
3. 人種、民族、国籍、宗教、性別、年齢、障害、職業、その他の属性に関する差別的な言動
4. 長時間にわたる拘束、執拗または反復的な問合せ、同一内容の繰り返し要求
5. SNS、ウェブサイト、電子メールその他インターネット上での誹謗中傷、個人情報の公開または拡散
6. 以下のような不当または過大な要求
 - ・不当または過大な賠償、返金、補償等の要求
 - ・土下座等、社会通念上相当性を欠く謝罪の要求
 - ・従業員等個人への懲戒処分、解雇、謝罪等を求める要求

- ・当社が開示を予定していない従業員等の個人情報の開示要求
- ・当社の責任または権限の範囲を超える要求
- ・実現不可能な要求、合理性を欠く納期・仕様変更・受入検査等の要求
- ・その他、社会通念上不相当と認められる要求または行為

なお、正当なご意見、ご要望および苦情はカスタマーハラスメントに該当しません。また、障害のある方が不当な差別的取扱いをしないよう求めること、または社会的障壁の除去を必要としている旨を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには該当しません。

3. カスタマーハラスメントへの対応について

当社は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、行為の内容、頻度、継続性、危険性その他の事情を踏まえ、必要かつ相当な範囲で、以下の対応を行います。

- ・注意、警告および行為の中止の要請
- ・対応窓口または対応者の限定
- ・面談、訪問、電話その他の対応方法の制限
- ・製品・サービスの提供またはサポート対応の停止
- ・取引の見直し、一時停止または終了
- ・警察、弁護士その他の関係機関への相談
- ・民事上または刑事上の法的措置

当社は、カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断にあたり、関係する事実関係を確認のうえ、客観的かつ合理的な判断に努めます。

4. カスタマーハラスメントに関する体制整備

カスタマーハラスメントの発生を防止し、発生した場合に迅速かつ適切な対応が行えるよう、以下の体制整備を行います。

- ・カスタマーハラスメント行為が発生した場合の当社内の相談窓口を設置
- ・被害を受けた従業員等の安全確保および心身のケア
- ・管理職および従業員等に対する教育・周知
- ・事案発生時の記録、情報共有および再発防止策の実施
- ・取引先との相互理解および健全な取引関係の構築

以上

2026 年 10 月 1 日制定 株式会社インフォーテック 代表取締役 塩月博文