

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

北日本コンピューターサービス株式会社（以下、当社とする。）は、「よりよいシステムの創造とサービスの提供を通じ、人類と社会の発展に貢献する」ことを経営理念としています。システムの販売・開発・サポートが一体となってサービスを提供することで、安心してご利用いただける環境を整えることが重要だと考えています。

当社は、社会課題の解決に挑み、当社ならではの価値を創造し続けるためにも従業員一人ひとりが心身ともに健康で、将来に希望を持って働ける職場づくりを重視しています。

こうした考えの下、これから百年続く企業を目指し「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定しました。本方針は、従業員の就業環境を守りつつ、お客様との健全で良好な関係を維持することを目的としています。

今後も質の高い価値ある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お願い申し上げます。

### 1. カスタマーハラスメントに該当する行為

当社は、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、妥当性を欠く要求や社会通念上不相当な顧客等の言動（暴言・暴行・脅迫等）によって従業員の就業環境が害される行為をカスタマーハラスメント（以下、カスハラとする。）と定義します。以下は主な例ですが、これらに限るものではありません。

また、当社はお客様からの正当なご意見・ご要望・ご指摘を真摯に受け止め、サービス改善に活かす姿勢を大切にしており、本方針は正当なクレームを否定するものではありません。

＜カスハラ言動の主な例＞

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害行為）
- ・精神的な攻撃（脅迫、SNS 等への投稿・暴露をほのめかす脅し、怒声など社会通念上相当な範囲を超える大声、恫喝）
- ・土下座の要求
- ・継続的・執拗な言動（業務上必要な説明を超えて同じ説明を繰り返し求めるなど、電話・メールを含む業務妨害）
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・不当要求（返金・損害賠償・慰謝料等の過剰・不当な請求、納期・価格への不当な圧力、社会通念上過剰なサービス要求、契約を超えた要求、合理的理由のない謝罪要求）
- ・従業員個人への攻撃・要求（無断撮影・録音、SNS 投稿、根拠のない個人情報開示要求、人格否定、侮辱、差別的発言、合理的理由のない処罰要求）
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・性的な言動（卑猥な行為・発言）

## 2. 相談対応体制

当社のカスハラに関する相談対応体制および運用は次のとおりとします。

なお、従業員等がカスハラに関する相談等をした、または相談対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、不利益に取り扱われることはありません。

- (1) カスハラを受けたと感じた場合、従業員等は、係長以上の上司に報告するものとします。
- (2) 前項の報告を受けた者は、事実確認のうえ、カスハラの可能性がある判断した場合、原則として当該従業員等を当該顧客等への対応から交代させ、自ら対応、または代わりとなり得る対応者を選任するものとします。
- (3) 第1項の報告を受けた者は、事案が重大であると判断した場合、当該従業員等のプライバシー等への配慮のうえ、組織運営部長に情報共有するものとします。
- (4) 前項により組織運営部長は、法的対応の可能性を判断し、警察や弁護士などの外部機関と連携し、適切な対処を行うものとします。
- (5) 従業員等はカスハラに関して、次の窓口に直接相談することもできます。

＜ハラスメント相談窓口＞

組織運営部長および総務課長      電話番号：018-834-1811

## 3. カスハラへの対応

当社では、事実確認および証拠保全のため、お客様との会話・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、お客様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。改善が見られない場合には、対応を中断またはお断りすることがあり、組織として毅然と対応します。

## 4. 社内における取組

当社は、従業員の安全と尊厳を守ることが企業としての重要な責務であると認識しています。本基本方針によるカスハラに対する姿勢を明確にし、次の取り組みを進めます。

- ・基本方針の従業員への周知・啓発
- ・カスハラへの対応手順の策定
- ・従業員が安心して相談・報告できる体制の整備
- ・お客様へ適切に対応できるよう、業務知識・ハラスメント対策等に関する必要な教育の実施
- ・他の事業主からカスハラに関する事実確認等の協力要請があれば、真摯に対応すること

2026 年 2 月 2 日（発効）

北日本コンピューターサービス株式会社

代表取締役社長 江畑佳明