

カスタマーハラスメント対策基本方針

株式会社 IMS

1. 目的

当社は、すべての従業員が心身ともに健康で安全に働ける職場環境を確保することを重要な経営課題と位置付けています。

また、お客様からのご意見やご要望は、サービス向上のための貴重な機会であると考えています。

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・尊厳が傷つけられ、就業環境が害される場合には、当社はこれをカスタマーハラスメントとして認識し、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定義

当社は、顧客、取引先その他当社の事業に関係する方からの言動のうち、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定義します。

3. 該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限られません。

(1) 身体的・精神的攻撃

- 暴行、傷害
- 脅迫、威嚇、恫喝
- 暴言、人格否定
- 名誉毀損、中傷
- SNS 等での誹謗中傷

(2) 過剰または不当な要求

- 正当な理由のない謝罪要求
- 土下座の要求
- 過大な金銭補償要求
- 提供していないサービスの要求
- 契約内容を著しく超える要求

(3) 拘束的な言動

- 長時間の電話
- 長時間の居座り
- 不退去
- 執拗な問い合わせや面会要求

(4) 差別的・性的言動

- 差別的発言
- セクシュアルハラスメント行為
- 従業員個人へのつきまとい

(5) その他

- 従業員の個人情報の公開
- 業務と関係のない要求
- その他当社が不当と判断する行為

4. 当社の対応方針

当社はカスタマーハラスメントに対し、

- 従業員を保護します。
- 従業員を一人に対応させません。
- 組織として対応します。
- 必要に応じて対応を中止します。
- 悪質な場合は施設利用や取引をお断りします。
- 必要に応じて警察、弁護士その他関係機関と連携します。

5. 社内体制

当社は以下の体制を整備します。

(1) 相談窓口

相談先	総務担当取締役（男性）	管理部総務課次長（女性）
電話	052 - 364 - 6885	同左

(2) 発生時の対応

- ①被害従業員の安全確保
- ②事実確認
- ③記録保存
- ④上長および担当部署への報告
- ⑤組織的対応の実施
- ⑥再発防止策の検討

6. 従業員の保護

当社は、

相談者のプライバシーを保護します。

相談したことを理由とする不利益な取扱いを行いません。

必要に応じて法的、医療的等の専門機関による支援を行います。

7. お客様へのお願い

当社はお客様との良好な関係の構築に努めています。
しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、サービス提供の中止、施設利用のお断り、取引停止、警察への通報その他法的措置を講じることがあります。

ご理解とご協力をお願いいたします。

制定日：2026年10月1日

株式会社 IMS
代表取締役社長 孝橋 正人