カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ｉＫａ（以下「当社」）は、持続可能で高品質なサービスを提供するため、業務に従事する社員およびパートナー企業様の安全と健全な就業環境の確保に取り組んでいます。

当社では、従業員の人権を守り、お客様と健全な信頼関係を築くため、カスタマーハラスメントに対する方針を以下のとおり定めます。

１．カスタマーハラスメントの定義

お客様およびお取引先様からの言動・要求のうち、「内容が不当なもの」または「要求の手段・態様が社会通念上不相当なもの」により、従業員の就業環境が害される行為を指します。

２．対象となる主な行為

・暴言・威圧・脅迫・名誉毀損・人格否定にあたる言動
・正当な理由のない無償作業・金銭補償・過剰な謝罪の強要
・不合理な長時間の拘束、不退去、執拗な連絡
・従業員の写真・音声・動画や個人情報の SNS・Web 上への無断投稿・拡散
・担当者個人への攻撃や不当な処罰要求

※上記は一例であり、これらに限られるものではありません

３．当社の対応方針

（1）組織的対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合、組織として毅然と対応し、必要に応じてサービスの提供や案件対応をお断り・中止いたします。

（2）外部機関連携

悪質な行為や犯罪行為と判断される場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含め厳正に対処いたします。

（3）被害に遭った従業員のメンタルヘルスケアを最優先し、適切な法的・心理的サポートを提供します。

当社は、今後もお取引先様・お客様との誠実で対等な信頼関係を基礎とし、最高品質のテクノロジー＆サービスをご提供できるよう邁進してまいります。皆さまのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

株式会社ｉＫａ