カスタマーハラスメントに対する基本方針

日本コンピュータシステム株式会社（以下「当社」）は、「技術と信頼で社会に貢献する」という理念のもと、お客様との健全で強固なパートナーシップを第一とし、高品質な IT サービスおよびソリューションの提供に努めております。

当社はお客様から寄せられる建設的なご意見、ご指摘、正当なご要望に対しては、業務改善やサービス品質向上の貴重な機会として誠心誠意対応いたします。また、障がいのあるお客様等からの社会的障壁の除去に関するご要望・合理的配慮の申し出に対しても、適切に対応してまいります。

一方で、当社のすべての従業員（客先常駐エンジニア、派遣社員、協業パートナー等を含みます）が心身ともに健康で、尊厳をもって安心して働ける就業環境を確保することは、お客様への安定的かつ高度な技術提供を継続するための不可欠な基盤です。
そのため当社では、厚生労働省のガイドライン等に基づき、従業員をカスタマーハラスメントから保護し、健全な取引関係を維持するため、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1. 対象となるカスタマーハラスメントの定義

お客様および取引先等からの言動のうち、その内容が妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであり、当社従業員の就業環境が害される行為をいいます。

【対象となる主な行為例】（これらに限定されません）
・精神的・身体的な攻撃：暴言、脅迫、中傷、侮辱、威嚇、土下座の強要、暴力・傷害行為
・不当・過剰な拘束：長時間の電話や居座り、執拗な責め立て、合理的理由のない面談の強要
・過剰・不合理な要求：契約範囲（SOW：業務仕様書）を著しく逸脱する無償作業の強要、実現不可能な短納期や理不尽な仕様変更の強要、社会通念上過大な損害賠償・金銭の要求
・プライバシー侵害・性的言動：従業員個人の執拗な追及、無断での写真・動画撮影、セクシュアルハラスメント行為
・ネット上での誹謗中傷：SNS や掲示板等への従業員氏名・顔写真の無断掲載、当社および従業員に対する根拠のない誹謗中傷や信用毀損行為

2. ハラスメント発生時の対応方針

当社従業員に対するカスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、当社は従業員個人に対応を任せることなく、組織として以下の措置を毅然として講じます。

・組織的な対応への移行：直ちに複数名での対応に切り替え、または現場エンジニアの安全確保・一時引き揚げを行います。
・是正要求および取引停止：不当な言動の中止・是正を申し入れます。改善が見られない場合や悪質な事案であると判断した場合は、要員の配置転換、契約の解除、今後の取引の停止等の措置をとらせていただきます。
・外部専門機関との連携：身体的危害、脅迫、業務妨害その他悪質性の高い事案については、警察への通報や弁護士と連携のうえ、民事・刑事の両面から法的措置を含めた厳正な対応を行います。

3. お客様へのお願い

当社は今後とも、誠実かつ透明性の高いコミュニケーションを通じて、お客様と共創し、互いに尊重し合える良好なビジネス関係を築いてまいりたいと考えております。
本方針の趣旨にご理解とご協力を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。