

カスタマーハラスメント対応方針

理想テクノロジー株式会社（以下、当社）は、日頃よりお客様、取引先の皆様から寄せられる貴重なご意見やご要望を当社の製品開発やサービス向上に欠かせないものとして真摯に受け止め、誠実に対応しております。

しかしながら、ごく一部において、当社の提供する製品・サービスとは関係のない不当な要求や従業員の人格を否定するような悪質な言動（カスタマーハラスメント）が見受けられることがあります。これらの行為は、従業員の尊厳を傷つけ、安全な就業環境を脅かす深刻な問題です。

当社は、従業員を守り、かつ健全な取引環境を維持するため、ハラスメント行為に対しては容認せず毅然とした態度で対応します。

1. 対象となる「カスタマーハラスメント」の定義

厚生労働省のガイドラインに基づき、当社ではカスタマーハラスメントを以下のように定義します。

顧客、取引先、応募者、その他外部関係者（以下「顧客等」）からの要求のうち、「要求の内容に妥当性を欠くもの」または「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」であり、これにより従業員の就業環境が害される行為。

2. 対象となる行為の例

当社では、以下のような行為（これらに限定されるものではありません）をカスタマーハラスメントと判断いたします。

- **身体的・精神的な攻撃**
 - 従業員に対する暴力行為、物品を投げつける等の危険な行為
 - 大声での威圧、暴言、侮辱、人格を否定するような暴言、差別的な言動
 - 「辞めさせろ」等の従業員の処遇に関する不当な要求
 - 「ネットに晒すぞ」といった脅迫的な言動、威圧的な態度
- **過剰または不当な要求**
 - 契約内容や当社の責任範囲を超えた、過度な製品・サービス対応の要求
 - 法的根拠のない金品の要求、または妥当性を欠く過大な金銭補償の請求
 - 当社に責任がない事案に対する謝罪の強要や、社会通念上相当と認められる範囲を超えた謝罪の強要
 - 当社の営業時間外における対応の強要、プライベートに関わる要求
- **執拗な言動・拘束行為**
 - 長時間にわたる電話、面談の継続、退去の求めに応じない居座り行為
 - 同じ苦情や要求の執拗な繰り返し
 - 正当な理由なく特定の従業員による対応を要求する行為
- **SNS等での誹謗中傷、プライバシー侵害およびストーカー行為**
 - 従業員の個人情報（氏名、写真、音声など）を無断でインターネットやSNSに投稿・拡散する行為
 - 従業員に対するつきまとい、待ち伏せ、私的な連絡の強要

3. カスタマーハラスメントの対応

専門家の意見も参考とした上で、カスタマーハラスメントに該当する行為があったと当社が判断した場合、以下の通り対処いたします。

① 対応・取引のお断り

対象となる行為に対しては、毅然として対応し、面談の中止、通話の終了、または製品・サービスの提供やその他一切の取引を中止・お断りさせていただく場合がございます。

② 外部専門機関との連携

特に悪質と判断される場合、または犯罪行為（暴力、脅迫、恐喝、業務妨害等）に該当する場合は、直ちに警察に通報するとともに、弁護士等の専門家と連携し、民事・刑事の両面から法的措置を含めた厳正な対処を行います。

③ 事実関係の記録、保存

事実関係を正確に把握し、適切かつ迅速な対応を行うため、電話や面談時における通話内容や会話を録音、録画させていただく場合がございます。あらかじめご了承ください。

4. お客様、お取引先の皆様へのお願い

当社の製品・サービスを支えてくださる多くのお客様、お取引先の皆様におかれましては、日頃よりマナーある温かいご対応をいただき、心より深く感謝申し上げます。
本方針は、従業員の安全を守るためだけのものではなく、皆様に今後とも「理想テクノロジーズの製品を選んで良かった」とご満足いただける高い品質の製品とサービスを、安定的かつ持続的にお届けするために策定したものです。今後とも皆様との間に、誠実で健全な、より良い信頼関係を築いていきたいと願っております。何卒ご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

理想テクノロジーズ株式会社
2026 年 10 月 1 日