カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．基本方針

三井情報株式会社（以下、「当社」といいます）は、すべての役職員が安心して働くことのできる職場環境を確保し、安全かつ健全な事業活動を継続するため、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応いたします。

当社は、お客様及び取引先様（以下、「お客様等」といいます）から寄せられるご意見・ご要望・苦情を真摯に受け止め、商品・サービス及び業務品質の向上に活かしてまいります。

一方で、お客様等その他当社の事業に関係する方の言動が、当社役職員（以下、「役職員」といいます）が従事する業務の性質、取引内容、対応経緯、言動の態様・頻度・継続性その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超え、役職員の人格や尊厳を侵害し、就業環境を害する場合には、当社はこれをカスタマーハラスメントと位置付け、役職員の安全及び心身の健康を守る観点から、組織として毅然とした態度で対応いたします。

２．定義

当社においてカスタマーハラスメントとは、お客様等その他当社事業に関係する方からの言動のうち、その内容または手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、役職員の就業環境を害するものをいいます。

カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為の例は以下の通りです。但し、これらは例示であり、これらに限られるものではありません。

（１）身体的・精神的な攻撃
- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 役職員の人格を否定する発言
- 差別的な発言
- SNS 等での誹謗中傷や名誉毀損行為
- 当社または役職員の信用を毀損する情報発信

（２）過度な要求・拘束
- 土下座の要求
- 長時間または執拗な電話、面談、メール等による拘束

・繰り返しのクレームや問合せによる業務妨害
・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
・合理性を欠く不当・過剰な要求

（3）その他の迷惑行為
・役職員へのセクシュアルハラスメント、その他ハラスメント
・つきまとい行為
・役職員の個人情報等を無断で公開する行為
・その他、役職員の安全、健康または就業環境を害する行為

３．発生時の対応

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合またはそのおそれがある場合、役職員の安全及び心身の健康を最優先に対応いたします。

役職員は、カスタマーハラスメントと思われる事案が発生した場合は、一人で抱え込まず、速やかに直属上司または会社指定の相談窓口へ報告・相談してください。

当社は、事案の内容に応じて以下の対応を行います。

・事実関係の迅速かつ適切な確認
・被害を受けた役職員への配慮及び支援
・必要に応じた担当者の変更または複数名での対応
・対応方法または対応時間の制限
・書面または指定窓口による対応への切替え
・取引先責任者等への申し入れ
・再発防止措置の実施
・その他必要な措置

また、暴力行為、脅迫、業務妨害その他犯罪に該当する可能性がある事案や、当社が特に悪質と判断した事案については、警察、弁護士その他の外部専門機関と連携し、適切な対応を行います。必要に応じて、取引またはサービス提供の継続を見直す場合があります。

４．相談者等の保護

当社は、相談者、被害者、関係者及び事実確認等に協力した者のプライバシーを適切に保護します。

また、カスタマーハラスメントに関する相談、報告または調査への協力を理由として、不利益な取扱いを行いません。

５．教育・啓発

当社は、カスタマーハラスメントに関する正しい理解の促進及び適切な対応力の向上のため、役職員に対して必要な教育、研修及び啓発活動を実施いたします。

６．お客様及び取引先様へのお願い

当社は、お客様等との健全で良好な関係の構築を大切にしています。

今後もお客様等のご意見・ご要望を真摯に受け止め、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。

一方で、役職員の人格や尊厳を侵害し、安全かつ健全な職場環境を損なう行為については、本方針に基づき適切に対応いたします。

本方針の趣旨をご理解いただき、役職員が安心して業務に従事できる環境の確保にご協力いただきますようお願いいたします。

2026 年 10 月 1 日

三井情報株式会社

代表取締役社長　真野 雄司