

2026 年 10 月 1 日

株式会社システックス  
代表取締役 北村博樹

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### はじめに

当社は、お客様およびお取引先様に最適な情報システムやサービスをご提供するように努めています。当社の経営理念である「システムを創造し、ユーザーと共に歩む」ことを行動指針として、お客様およびお取引先様とより良い関係を築き続けるため、取り組みを進めています。

当社は、お客様との良好なパートナーシップを大切にするとともに、社員一人ひとりの人格と尊厳を守り、当社の健康経営宣言で掲げている「社員が働きやすく、生産性の高い仕事に取り組める職場環境作り」を推進するため、カスタマーハラスメントに対する方針を策定しました。

### 記

#### 1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている「従業員などに対するお客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該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って、当該手段・態様により、従業員などの就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

#### 2. カスタマーハラスメントの対象となる行為の例

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じます。なお、対象は例示であり、以下のような行為のみに限定されるものではありません。

##### (1) 要求内容が妥当性を欠く場合の例

- ア. 当社が提供する商品やサービスに瑕疵や過失が認められない場合
- イ. 要求の内容が、当社が提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

##### (2) 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

ア. 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ③ 威圧的な言動
- ④ 土下座の要求
- ⑤ 継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
- ⑥ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ⑦ 差別的な言動

⑧ 性的な言動

⑨ 従業員個人への攻撃、要求

イ. 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

① 商品の交換の要求

② 金銭補償の要求

③ 合理的理由のない謝罪の要求

(3) その他迷惑行為

ア. SNS やインターネット上での誹謗中傷行為

イ. その他、従業員の安全や就業環境を著しく害する行為

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客様およびお取引先様から頂く貴重なご意見、ご要望、ご指摘を真摯に受け止め、品質向上およびサービス改善に活かしてまいります。

一方で、お客様やお取引先様とのやり取りの中では、場合によっては社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により、従業員の就業環境に影響を及ぼすことも考えられます。

当社がカスタマーハラスメントの対象となる行為があると判断した場合、社員を守るため毅然とした対応を行います。悪質と判断した場合にはサービス・商品の提供・サポート対応などをお断りさせていただくことがございます。また、必要に応じて外部機関（警察や弁護士など）と連携し、法的措置なども含め厳正に対応いたします。

### 4. 当社の取り組み

当社では、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、以下の取り組みを推進いたします。

- (1) 本方針を定め、従業員へ周知・教育を行います。
- (2) 従業員が相談・報告できる体制を整備します。
- (3) 発生時には担当者任せにせず、組織として対応します。
- (4) 必要に応じて外部機関（警察や弁護士など）と連携します。
- (5) 被害を受けた従業員の心身のケアと再発防止に取り組みます。

### 5. お客様・お取引先様へのお願い

当社は、契約および合意事項に基づき誠実にサービスを提供してまいります。

今後も、お客様およびお取引先様との相互尊重と建設的なコミュニケーションを通じて、良好なパートナーシップを築いていきたいと考えています。

当社は、多くのお客様およびお取引先様にカスタマーハラスメントのような事案が発生することなくご利用いただいております。しかしながら万が一、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、この基本方針に則り対応いたします。お客様・お取引先様にはご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上