

カスタマーハラスメントに対する基本指針

イチニ株式会社は、「日本をよくする人を前へ。」というミッションのもと、選挙や政治にまつわるプラットフォームをつくり、日本をよりよい方向へとつなぐ会社です。当社すべての従業員ひとりひとりが持つ能力を最大限発揮するために、安全かつ尊厳をもって働ける環境を確保することが、みなさまへ安全で質の高いサービスを提供する基盤であるものと考え、以下のとおりカスタマーハラスメント対策指針を定めます。

1. イチニ株式会社の考えるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省作成の「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」に基づき、イチニ株式会社では、カスタマーハラスメントを「お客様等による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）により、当社役員・従業員の就業環境を害されること」と定義いたします。

お客様等からの言動のうち、「要求内容に妥当性があるか」、「要求を実現するための手段・態様が、社会通念上相当な範囲内か」といった観点から、お客様等による言動のカスタマーハラスメントの該当性を判断いたします。

カスタマーハラスメントの主な例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。当社はこれらに類する言動についても、従業員の尊厳や安全を損なうものと判断した場合、毅然とした対応を行います。

① お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 当社の商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、当社の商品・サービスの内容とは関係がない場合

② お客様等の要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合の例

- ・ 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 大きな怒鳴り声をあげる行為、威圧的な言動
- ・ 継続的な、執拗な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 社員個人への攻撃、要求
- ・ 当社従業員に対する解雇等の社内処罰の要求

- ・従業員に対してのプライバシー侵害行為
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・必要以上に自分の権威を誇示し、特別扱いの要求、文章での謝罪を要求する行為
- ・要求が通らない場合、言葉尻を捉える（揚げ足をとる）行為 など

2.カスタマーハラスメントへの対応

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、その後の対応のお断り、サービスの利用停止、取引の即時停止、強制退会処分、損害賠償請求等の措置を行うことがあります。また、悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に相談のうえ、適切に対処いたします。

3.カスタマーハラスメントに関する体制整備

当社では、カスタマーハラスメントの発生を防止し、発生した場合に迅速かつ適切な対応が行えるよう、以下のような体制整備を行います。

- ・カスタマーハラスメント行為が発生した場合の当社内の相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメント行為の被害にあった従業員のケアを最優先とし、適切な対応を行います。
- ・役職員は、カスタマーハラスメントに対して常に問題意識を持ち、対策に努め、カスタマーハラスメントに対する役職員の責務を全うします。
- ・取引先に対して、カスタマーハラスメント行為がないよう、カスタマーハラスメントに関する正しい知識、意識付けを行います。
- ・取引先の皆様と良好な関係構築に努めます。

4.みなさまへのお願い

多くのみなさまにおかれましては、上記のような事案が発生することなく、当社の商品やサービスをご利用いただいておりますが、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、本指針に則り、毅然と対応いたしますのでご理解、ご協力をお願いいたします。

今後ともみなさまとより良好な関係を築き、より品質の高いサービスを提供できますよう、尽力してまいります。

制定日：2025年4月30日イチニ株式会社