

株式会社イマジカインフォス カスタマーハラスメントに関する基本方針

株式会社イマジカインフォス（以下「当社」）は、お客様、お取引先の皆様から寄せられるお声を大切に
にし、誠実な対応を心がけております。

一方で、働く従業員（※）の安全と健全な職場環境を守るため、社会通念上ふさわしくない過剰な言動
や迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対しては、以下のとおり対応方針を定めます。

カスタマーハラスメントの考え方

お客様やお取引先等からの言動のうち、要求内容や手段・態度が適切ではなく、当社の従業員が安心して
働ける環境を損なう行為を指します。

該当する行為例

- ・威圧的・攻撃的な言動
- 暴言、大声での脅し、侮辱、人格を否定する発言など
- ・しつこい要求や過度な拘束
- 同じ内容の繰り返し、長時間の電話や面談、居座りなど
- ・ネットや SNS 上での迷惑行為
- 誹謗中傷、事実と異なる情報の拡散、従業員の個人情報の無断投稿など
- ・不当・過剰な要求
- 合理的な理由のない返金・交換・金品・特別扱いの要求、土下座などの過度な謝罪の強要など
- ・迷惑・ハラスメント行為
- つきまとい、性的な言動、無断撮影・録音、業務の進行を妨げる連絡など

当社の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応をお断り・中断させていただくことがござ
います。さらに悪質と判断される場合は、警察や弁護士などの専門機関と連携し、しかるべき対応をと
らせていただきます。

※役員、正社員、契約社員、アルバイト、派遣スタッフなど、当社の業務に従事するすべての者を含み
ます。