

2026 年 9 月 30 日

各 位

株式会社 I J T T

I J T T グループ カスタマーハラスメント対応方針

当社グループ（株式会社 I J T T および関連会社を含みます）が、お取引企業様を含む当社グループ事業に関わるお客様（以下総称して「お客様」といいます。）から、ご意見・ご要望を頂戴する事は、当社グループにとって有用な情報を頂く貴重な機会となります。

しかし、お客様のご要望が社会通念に照らして著しく不相当な内容、及び／又は暴言等による不相当な伝達方法であると当社グループが判断する場合、当社グループ従業員の尊厳を傷つけ、当社グループ従業員の心身を害する事象を引き起こす恐れがあります。

当社グループ従業員が安心して業務に取り組むことができる環境を確保する事は、お客様に質の高い商品・サービスを提供していくことにもつながると考え、当社グループはここに「カスタマーハラスメント対応方針」を定めました。

1. カスタマーハラスメントの定義及び行為類型

定義：

- ・ お客様からの要求及び／又は要求を実現する手段が、社会通念に照らして著しく不相当であると当社グループが判断し、当社グループ従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

対象行為：

- ・ 身体的攻撃、精神的攻撃、威圧的な言動、土下座の要求、執拗な言動、差別的な言動、性的な言動、個人への攻撃や嫌がらせ等であり、これらに限られるものではありません。

2. カスタマーハラスメントに対する当社グループの姿勢

- ・ お客様の要求がカスタマーハラスメントに該当し、その是正が難しいと当社グループが判断した場合、以降のお取引をお断りすることがあります。
- ・ また、案件の程度により、警察への通報、刑事手続き並びに刑事訴訟及び民事訴訟等の法的措置を含めた適切な対応を実施し、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応します。

以 上