

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社 ICC コンサルタンツは、『世界を楽しむ』というビジョンのもと、留学や異文化体験などを通じてお客様が成長し人生を豊かにする機会を提供することを目指しています。お客様のご意見に真摯に向き合う一方で、弊社の業務従事者が安心して取り組める環境、人格尊厳を守ることを重要な責務と考え、『カスタマーハラスメントに対する基本方針』を策定しました。

2025年1月20日

株式会社 ICC コンサルタンツ

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様、および弊社業務に関係する者からの要求・言動のうち、その要求内容が妥当性を欠き、手段や態様が社会通念上不相当であり弊社に従事する者の心身の健康や就業環境に悪影響を及ぼすもの。

2. 対象となるカスタマーハラスメントの例

- **身体的、精神的な攻撃**
暴行、暴言、威嚇、脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱など。
- **不当な要求や言動**
土下座の要求、特別扱いの強要、虚偽の事実に基づく要求など。
- **執拗な行動**
継続的で過剰な要求、不退去、居座り、監禁など。
- **プライバシーの侵害**
無断撮影・録音、SNS 上での公開、誹謗中傷など。
- **性的な言動**
セクシャルハラスメントに該当する行為。
- **その他**
不当な商品交換、金銭補償、謝罪の要求など。

3. 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確認された場合、状況に応じて以下の対応を行います。

- 警告文の発行、サービスの一時停止、中止。
- 必要に応じて警察や弁護士などの機関・専門家と連携し、法的措置を含めた適切な対応。