

IIJ、カスタマーハラスメントに対する基本対応方針を策定

当社は、「インターネットの技術革新をリードし、ネットワーク社会の発展に貢献する」という経営理念にもとづき、お客様のビジネス、あるいは暮らしに価値を創出するサービスの提供に取り組んでおり、お客様から頂く貴重なご意見やご要望をもとに、より一層ご満足いただけるようサービスの改善や品質向上に日々努めています。

一方、件数としては少数ながら、一部のお客様による、カスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が発生してきた実情があることをうけ、「カスタマーハラスメントに対する IIJ の基本方針」を策定することといたしました。この基本方針をもとに、従業員が心身ともに健康で安心して働くことができる安全な職場環境の整備をこれまで以上に推進し、今後もお客様に品質の高いサービスを提供し続けてまいります。

■ カスタマーハラスメントの定義

当社に対するお客様の問い合わせ、その他のコミュニケーションにおいて、要求内容が著しく妥当性を欠く場合、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、その他刑法、軽犯罪法等の法令に抵触する、または抵触するおそれがある場合、それらの事象を「カスタマーハラスメント」と総称します。

■ 対象となる行為例

- ・ 契約に定める範囲を越えた要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・ 合理的理由のない当社への謝罪要求や当社関係者への処罰の要求
- ・ 同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為
- ・ 威迫、脅迫、威嚇行為
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・ 侮辱、人格を否定する発言、性的嫌がらせ、プライバシー侵害行為
- ・ 傷害、暴行、恐喝、強要またはそれらの未遂
- ・ 信用棄損、業務妨害、威力業務妨害
- ・ 不法侵入、不除去

※カスタマーハラスメントは以上に挙げる行為例に限られるものではありません。

■ カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される要求については、お客様対応を拒否するなどの措置を講じる場合があります。また、行為の悪質性に応じ、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的な権利行使も含め対処いたします。

- 「カスタマーハラスメントに対する IIJ の基本方針」については、以下サイトをご覧ください。
https://www.ij.ad.jp/sustainability/materiality03/health/customer_harassment/

IIJ では今後も、信頼性や付加価値の高いネットワークサービスの開発・提供を通じ、持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

報道関係お問い合わせ先

株式会社インターネットイニシアティブ 広報部 荒井、増田

TEL:03-5205-6310 FAX:03-5205-6377

E-mail: press@ij.ad.jp URL: <https://www.ij.ad.jp/>

※本プレスリリースに記載されている社名、サービス名などは、各社の商標あるいは登録商標です。