

「MJS グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」 制定について

～多くのお客様と互いに尊重し合う健全な関係を維持し、
お客様の期待を超える製品・サービスを持続的に提供～

財務・会計システムおよび経営情報サービスを開発・販売する株式会社ミロク情報サービス(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:是枝 周樹、以下「MJS」)は、「MJS グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定したことをお知らせいたします。

<MJS グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針>

<https://www.mjs.co.jp/customer-harassment-policy/>

当社グループは、「サステナビリティ 2030」において「お客様を大切に、そして社員の幸せを」をスローガンとして掲げ、お客様の期待を超える価値創造への挑戦と、従業員の豊かな生活の実現を目標としています。これらは、価値創造の源である従業員が能力を存分に発揮できる環境があつてこそ、成し遂げられるものです。

このような考えのもと、当社は、会計事務所 8,400 所、企業 10 万社のお客様と互いに尊重し合う健全な関係を築いています。そしてこの度、ごく一部において発生するカスタマーハラスメントに対し組織として毅然と対応することで、従業員が生き生きと働ける良好な就業環境を確保し、ひいてはお客様の期待を超える製品・サービスを持続的に提供するため、基本方針を策定しました。

1. カスタマーハラスメントとなる行為

お客様(取引先様を含みます)の要求・言動のうち、要求の内容が妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動であつて、従業員の就業環境が害される下記のような例を指します。

- ① 身体的な攻撃(暴行、傷害など)
- ② 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など)
- ③ 威圧的な言動
- ④ 継続的または反復的になされる執拗な(しつこい)言動
- ⑤ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁、電話での長時間拘束など)
- ⑥ 差別的な言動、性的な言動
- ⑦ 従業員個人への攻撃、要求
- ⑧ SNS、インターネット上での誹謗中傷
- ⑨ プライバシーの侵害
- ⑩ 過剰なサービス提供の要求や特別扱いの要求(業務時間外における対応の要求、提供していない商品・サービスの要求など)
- ⑪ 合理的な理由のない金銭や謝罪の要求、従業員の処罰の要求

以上のカスタマーハラスメントの定義と具体例は厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考にしております。また、これらは例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

2. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 社外への対応

カスタマーハラスメントが行われたと判断した場合は、サービス提供等を停止し、取引をお断りする場合がございます。

(2) 社内での取り組み

- ① 全ての取引先の皆様と健全な関係を構築・維持するための従業員教育を引き続き行い、自らがカスタマーハラスメントを行うことがないよう、従業員の啓発に努めます。
- ② カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- ③ カスタマーハラスメント発生時の対応フローを周知します。
- ④ カスタマーハラスメントに遭遇した従業員のケアに努めます。
- ⑤ 産業医、弁護士など外部専門家との連携体制を構築します。

■ 株式会社ミロク情報サービス(MJS)について (<https://www.mjs.co.jp/>)

全国の会計事務所と中堅・中小企業および小規模事業者に対し、経営システムおよび経営ノウハウならびに経営情報サービスを提供しています。現在、約8,400の会計事務所ユーザーを有し、財務会計・税務を中心とした各種システムおよび経営・会計・税務等に関する多彩な情報サービスを提供しています。また、財務を中心としたERPシステムを利用する約18,000社の中堅・中小企業をはじめ、約10万社の企業ユーザーを有し、各種ソリューションサービスの提供および企業の経営改革、業務改善を支援しています。

【本リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社ミロク情報サービス
社長室 経営企画部 広報・IRグループ 宮城・安藤
Tel:03-5361-6309
Fax:03-5360-3430
E-mail:press@mjs.co.jp