

カスタマーハラスメントに対する行動指針

1. はじめに（基本方針）

株式会社 **big picture stars** は、最先端 IT ツールを活用したプロモーションおよびマーケティングを通じて、お客様のビジネスの成長を支援し、最高の価値を提供することを目指しています。

当社は、契約に基づくお客様からの正当なご意見・ご要望には誠実に対応いたします。一方で、質の高いサービスを継続して提供するためには、当社で働くすべての従業員（派遣社員および業務委託先を含みます。以下同じ）が心身ともに安全で、安心して働ける環境を確保することが不可欠です。

当社は、お客様との間に相互を尊重し合える対等なパートナーシップを築きたいと考えており、従業員の尊厳を傷つける行為や、カスタマーハラスメントに対しては、毅然とした態度で対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

2026 年 10 月 1 日施行の改正労働施策総合推進法に基づき、当社におけるカスタマーハラスメントを「顧客等（取引先の担当者も含みます）の言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、労働者の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下の行為が含まれますが、これらに限定されるものではありません。

精神的な攻撃（暴言、脅迫、威圧的な言動）

- 大声での威圧、侮辱、人格を否定するような発言

過大な要求、不当な要求

- 契約範囲外の IT ツールの無償導入サポートや、追加のマーケティング施策の強要
- 契約上の根拠を欠く、プロモーション施策の成果に対する不合理な責任追及や返金・補償の要求
- 合理的な理由のない、到底実現不可能な納期の強要

時間的・場所的拘束

- 電話、メール、チャットツール、**Web** 会議などによる長時間の拘束や、執拗な連絡
- 業務時間外における対応の強要

プライバシー侵害・SNS 等での誹謗中傷

- インターネット上や **SNS** における、当社または従業員に対する名誉・信用を毀損する投稿、虚偽の情報の発信
- 従業員の個人情報を無断で公開・拡散する行為

セクシュアルハラスメント等の各種ハラスメント行為

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

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、当社は従業員を守るため、以下の対応を実施いたします。

対応のお断りおよびサービス提供の停止

合理的な解決に向けた話し合いが困難と判断した場合、対応を打ち切らせていただきます。また、悪質と判断した場合には、今後のサービス提供を停止し、お取引（契約）を解除させていただきます場合がございます。

外部専門機関との連携

警察、弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

従業員のケア

被害に遭った従業員の心身の健康を最優先とし、産業医等とも連携して適切なケアを行います。

4. お客様へのお願い

当社は、最先端の IT 技術とマーケティングの専門知識をもって、お客様のビジネスの飛躍に貢献したいと強く願っております。

多くのお客様には、日頃より当社のサービスや従業員に対し、ご理解とご協力をいただき深く感謝申し上げます。今後もお客様とより良い関係を築き、共に「ビッグピクチャー」を描き実現していくために、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。