

カスタマーハラスメント対応指針

本指針は、当社の「コンプライアンス指針」に掲げる「お客様の視点に立ち、満足するサービスを提供し、信頼の向上に努める」及び「社員の人権と人格を尊重し、働きやすい職場づくりに努める」という基本姿勢のもと、お客様と従業員双方の人権を尊重し、健全で持続可能な関係を築くために定めるものです。

1. 趣旨及び目的

当社は、お客様からのご意見やご要望に対して誠実に耳を傾け、サービスの向上に活かしてまいります。

一方で、「顧客満足の最大化」を図るためには、その担い手である従業員の心身の安全や健康の確保が不可欠です。今後も多くのお客様の期待に応え、より良いサービスや商品を提供し続けるため、従業員の人権と人格を不当に傷つける言動や、社会通念上相当な範囲を超えた不当な要求（カスタマーハラスメント）に対しては、組織として毅然とした姿勢で対応いたします。

本指針に基づきカスタマーハラスメントに適切に対応することで、公正で健全な取引環境の実現を目指してまいりますので、皆様のご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2. 対象となる「お客様」

本指針における「お客様」とは、当社が提供するサービス（Web サイト、アプリ、飲食、物品販売等）をご利用される皆様のみならず、当社の事業活動において取引関係にある加盟店様、企業・自治体等のクライアント様をはじめとする、当社の商品・サービスの提供の対象となるすべての方を指します。

3. カスタマーハラスメントの定義

本指針において「カスタマーハラスメント」とは、「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和8年厚生労働省告示第51号）に基づき、「お客様からのクレーム・言動のうち、要求内容が妥当性を欠くもの、又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ものであって、当該言動により従業員の就業環境が害されるもの」を指します。

4. カスタマーハラスメントとなる行為

カスタマーハラスメントの代表的な行為類型は以下の通りですが、これらに限られるものではありません。

(1) 身体的・精神的な攻撃（暴言・威圧）

- ・ 暴力、器物破損等の身体的な攻撃
- ・ 威圧的・脅迫的な言動（反社会的な言動を含む）
- ・ 侮辱、人格否定、名誉毀損、暴言
- ・ 人種、民族、性別、身体的特徴、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等に関する差別的な言動、性的な言動（セクシュアルハラスメント）

(2) 不当・過剰な要求

- ・ 正当な理由のない謝罪の強要（土下座の要求、特定の場所への呼び出し、謝罪文の要求）
- ・ 商品・サービスの内容と無関係な不当な損害賠償の要求
- ・ 当社の規約や契約内容を著しく超える過剰な補填、ポイント・クーポンの付与、返金、無償サービスの要求
- ・ システム障害や仕様等に対する、社会通念上不相当な責任追及や対応の要求

(3) 継続的・拘束的な行動

- ・ 電話や対面における長時間の不当な拘束（長時間の電話、オフィス等での長時間の不退去・居座り）
- ・ 当社従業員の長時間にわたる不当な拘束や退去の妨害（帰らせない等の軟禁行為）
- ・ 同様の苦情・要求の過度な反復、執拗な連絡（メール等の過剰な送信を含む）

(4) プライバシー侵害・ネット晒し行為・ストーカー行為

- ・ 従業員個人に対する誹謗中傷やプライバシーを侵害する行為
- ・ SNS やインターネット上での従業員の個人情報の投稿や悪評の拡散
- ・ 同意のない従業員の音声・写真・動画の撮影及びインターネット上での公開・拡散
- ・ 従業員個人に対する過度な付きまといや待ち伏せ等の行為

5. カスタマーハラスメントへの対応方針

カスタマーハラスメントに該当する行為と当社が判断した場合、従業員を保護するため対応を中断・終了するとともに、法令及び当社約款の制限内において、今後の取引・サービスの提供のお断りや会員登録の抹消、店舗施設への立ち入り禁止等の措置を講じます。なお、当社サービスの利用の有無や取引関係が直ちに確認できない者か

らの不当な迷惑行為や業務妨害に対しても、本指針に準じて毅然と対応いたします。
さらに、特に悪質な行為や犯罪に該当し得る事案については、警察への通報や弁護士
と連携した厳正な法的措置（警告文の発出等）を組織として実行いたします。

6. 社内体制及び従業員の保護

当社は、カスタマーハラスメントの発生を未然に防止し、事案発生時に迅速かつ適
切に対応できるよう、以下の体制を整備・運用します。

①教育・啓発体制の整備

本指針及び対応方針について従業員への周知徹底を図るとともに、カスタマー
ハラスメントに適切に対処するための教育・研修を継続的に実施します。

②相談窓口の設置と被害者ケア

カスタマーハラスメント行為が発生した場合、被害を受けた従業員の安全確保
と心身のケアを最優先とします。従業員が安心して相談できる窓口を設置・運用
するとともに、必要に応じて産業医等と連携し、適切なサポートを行います。

③組織的対応と再発防止

カスタマーハラスメント行為が発生した際は、社内関係部署が連携し、事案の
事実関係を迅速かつ正確に検証します。その検証結果を踏まえ、コンプライアンス・リスク管理委員会が主体となって対応体制の見直しや事業環境の改善等の再
発防止策を策定・実施し、その運用状況を継続的にモニタリングいたします。

制定日 2026 年 10 月 1 日