

カスタマーハラスメントに対する基本方針

■はじめに

株式会社カカコム(以下「当社」といいます)は、「ユーザーファーストで、新しい常識を作る」というミッションのもと、常にユーザーの視点に立ち、新たな常識となるような価値あるサービスを創出していくと共に、サポートセンターなどに寄せられるお客様の声を基に、ご意見・ご要望への対応や、サービスの改善に日々取り組んでいます。

多くのお客さまからは有難く当社のミッションをご理解いただき、貴重なご意見や温かいお声を頂戴しております。当社といたしましても、これらのご意見等を日々参考とさせていただきます。

他方、残念ながらごく一部のお客さまからのご意見やご対応の中には、暴言、不当な要求、受け手の人格を毀損する言辞などが含まれる不適切な事例が確認されております。これらはカスタマーハラスメント(以下で定義します)として、従業員等(従業員の他、役員、フリーランス、当社で就業体験を行う学生等を含み、以下、総称して「従業員」といいます)の健康を害し、職場環境の悪化を招くものであり、当社に限らず社会全体の問題となっておりますことから、当社としては、従業員の安全及び健康を確保するとともに社会的な責任を果たしていくという観点から、適切に対応する必要があると認識しております。

このような背景を踏まえ、当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守り、その安全と健康を確保することを目的として本方針を策定し、公表いたします。

本対応・取組みにより、従業員の安全と健康の確保のみならず、お客さまとのいっそう良好な関係を築くとともに、公正かつ持続可能な社会の実現に寄与することができると考えます。

■カスタマーハラスメントの定義

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例における定義に準じ、
「お客さま等から従業員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」
と定義いたします。

■カスタマーハラスメントとなる行為

当社が考えるカスタマーハラスメントの代表的な行為類型は、以下のとおりです。

(1) 過大・不当な要求

- ア 当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないにもかかわらず、交換・再提供等を要求すること
- イ 当社の提供する商品・サービスとは関係がない商品・サービス等を要求すること
- ウ 過大な金銭補償の要求
 - ・当社が提供した商品・サービスと比較して、社会通念上、著しく高額な金銭による補償を要求すること
- エ 過度な謝罪の要求
 - ・正当な理由なく、上司や事業者の名前で謝罪文を書くよう要求すること
 - ・正当な理由なく、自宅に来て謝罪するよう要求すること
- オ その他不可能な行為や抽象的な行為の要求
 - ・従業員に不可能な行為（法律を変えろ、子供を泣き止ませろ等）を要求すること
 - ・抽象的な行為（誠意を見せろ、納得させろ等）を要求すること

(2) 違法又は社会通念上不相当な行為

要求自体には理由がある場合であっても、

違法または不相当な行為はカスタマーハラスメントに該当します。

- ア 従業員への身体的な攻撃
 - ・物を投げつける、唾を吐く、殴打するなどの行為を行うこと
- イ 従業員への精神的な攻撃
 - ・従業員やその親族に危害を加えるような言動を行うこと
 - ・大声で執拗に責め立て、金銭等を要求するなどの行為を行うこと
 - ・人格を否定するような言動を行うこと
- ウ 従業員への威圧的な言動
 - ・声を荒らげる、にらむ、話しながら物を叩くなどの言動を行うこと
 - ・従業員の話を遮る、揚げ足を取るなどして高圧的に自らの要求を主張すること
- エ 従業員への土下座の要求
- オ 従業員への執拗な（継続的な）言動
 - ・必要以上に長時間にわたって厳しい叱責を繰り返すこと
 - ・何度も電話をして自らの要求を繰り返すこと
- カ 従業員を拘束する行動
 - ・長時間の居座りや電話等で従業員を拘束すること。
 - ・従業員を個室等で拘束し、長時間にわたって執拗に自らの要求を繰り返すこと
- キ 従業員への差別的な言動
 - ・従業員の人種、職業、性的指向等に関する侮辱的な言動を行うこと
- ク 従業員への性的な言動

- ・従業員へわいせつな言動や行為、つきまとい行為を行うこと
- ケ 従業員個人への攻撃や嫌がらせ
- ・服装や容姿等に関する中傷を行うこと
 - ・従業員を名指した中傷をSNS等において行うこと
 - ・従業員の顔や名札等を撮影した画像を本人の許諾なくSNS等で公開すること

■お客さまとの対話とカスタマーハラスメントへの対応

お客さまと当社及び従業員が対等の立場において尊重し合うという基本理念のもと、自らの意見や考えを適切な方法で相互に伝えることができるよう、適宜お客さまとの理性的・合理的・建設的な対話を試みます。

その上で、このような試みによってもなお解決に至らないカスタマーハラスメントに対しては、当社はサービスの提供中止やカスタマーサポートのお断り等、毅然とした対応を行います。また、悪質なもの、犯罪行為に該当するものについては、警察・弁護士等と連携し、適切に対応いたします。

■社内体制

当社は、カスタマーハラスメントを防止するため以下の措置を講じます。

(1) 従業員の理解の促進

本方針に基づき、カスタマーハラスメント対策への取り組みを従業員に周知・啓発します。

(2) 体制整備

カスタマーハラスメント防止のための手引及びカスタマーハラスメント発生時の手順を策定し、対応時のルールについて従業員への教育・研修を行います。

(3) カスタマーハラスメントを受けた従業員への配慮と相談体制の整備

カスタマーハラスメント発生時には従業員がただちに相談できる体制を整備いたします。被害者・相談者に対する心身のケアを最優先とし、また、被害者・相談者のプライバシーの保護のための必要な措置を講じます。

(4) 改善

再発防止に向けて、事案の検証や対応体制の見直し等、継続的な改善の取り組みを行います。

なお、従業員もまたカスタマーハラスメントを行う立場となり得るため、従業員がお客さまを含む関係者に対してカスタマーハラスメントを行うことがないよう、必要な啓発や教

育等についても併せて行ってまいります。

■さいごに

多くのお客さまには既に上記当社の方針・考えをご理解いただいているところではございますが、本方針の策定・公表により、当社の方針・考えを、より多くのお客さまにお伝えできましたら幸いに存じます。

当社といたしましては、今後もお客さまにご満足いただけるサービスの提供に尽力してまいりますので、引き続きご理解・ご協力のほど、よろしく願いいたします。

制定：2025年5月19日

以上

株式会社カクコム
代表取締役社長 村上 敦浩