

# くふうカンパニーグループ カスタマーハラスメントに対する対応方針

## はじめに

くふうカンパニーグループ（株式会社くふうカンパニーホールディングス並びにその子会社及び関連会社。以下「当社グループ」といいます）は、ユーザーのことを考え抜き、真の課題解決方法によって一人ひとりに合ったサービスを創り、新しい体験を届け続けたいと考えております。

一方で、日々の業務において、一部のお客様より、当社の従業員に対するハラスメント行為が見受けられることがございます。

当社グループは、お客様からのご意見・要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかし、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行います。

当社グループで働く社員を守ることも、ユーザーファーストと両立したサービスを提供していくためには不可欠と考えており、「くふうカンパニーグループ カスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

## カスタマーハラスメントの定義

お客様の行為のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該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り、当該手段・態様により、当社グループで働く社員の就業環境が害されるおそれがあるものをいいます。

【該当する行為】としては

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行・脅迫、中傷、侮辱、暴言等）
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・過度な謝罪要求
- ・拘束的な行動
- ・長時間の電話的／対面的による拘束
- ・店舗からの不退去・居座り
- ・社員への差別的な言動、性的・セクハラ的な言動・行動
- ・当社グループで働く社員への個人攻撃
- ・当社グループで働く社員の個人情報等のSNS/インターネット等への投稿・掲載
- ・正当な理由のない追加サービスの要求、金銭補償の要求

※上記の定義および行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」  
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>  
に基づき策定しています。

※なお上記例はあくまでも例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

## カスタマーハラスメントへの対応について

- 解決に向けて真摯に話し合いを行います。
- 個人での対応とはせず、当社グループ全体で組織的に対応します。
- カスタマーハラスメントが行われた場合は、当社グループは毅然と対応し、必要によりその後のお客様への対応をしない場合がございます。
- 特に、悪質な言動・行為や犯罪行為と判断した場合は、直ちに警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

## くふうカンパニーグループにおける取り組みについて

- くふうカンパニーグループ従業員に向けて知識の啓蒙および対処方法の研修を実施します。
- カスタマーハラスメントやそれに類似するクレーム・不当要求行為に対応するための相談窓口等をグループ内において設置して、組織的に対応します。

2025年5月制定