

カスタマーハラスメントへの対応方針

2025 年 1 月 24 日

株式会社エーアイ

代表取締役 廣飯 伸一

1. はじめに

当社は、株主・投資家、お客様、地域社会の皆様との建設的な対話を大切にし、ミッションである「声とともに便利で楽しい未来を創造する」と、ビジョンである「最新技術で社会の役に立つサービスを追求し続ける」を実現することを目指しております。日頃、多くのお客様にご利用いただき、貴重なご意見を賜りながら、良好な関係を築かせていただいている一方で、ごくわずかではありますが、従業員に対する暴言や過剰な要求といったハラスメント行為も見受けられます。当社としては、持続的な製品・サービスの提供のために、従業員が心身ともに健康で安心して業務に従事できる環境の整備が不可欠であると考えます。そこで、従業員を守る取り組みを更に進めるため、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」も参考として、今般、カスタマーハラスメントに対する当社の対応方針を公表することといたしました。本方針に対する皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

2. カスタマーハラスメントと判断する行為について

当社は、以下に挙げるような社会通念上の許容範囲を超える著しい迷惑行為、過度な要求、不当な行為または従業員の安全や健全な職場環境を脅かすなどの行為を、カスタマーハラスメントと判断いたします。ただし、以下の行為はあくまで例示であり、カスタマーハラスメントは、メールや電話でのお問い合わせ、手紙または来訪等の様々な行為を含み、かつ、それらに限られません。

1) 著しい迷惑行為

- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷および虚偽の情報発信や拡散
- ・ 当社への虚偽の情報提供

2) 過剰な要求

- ・ 保証の範囲を超えたサポートの要求
- ・ 過剰なサービス提供の要求

3) 不当な行為

- ・ 当社の提供する商品・サービスとは関係がない要求
- ・ 当社とは関係がない第三者による言動への対応の要求

4) 身体的な攻撃

- ・物を投げつける、唾を吐くなどの行為
- ・殴打する、足蹴りを行うなどの行為

5) 精神的な攻撃

- ・従業員やその親族に危害を加えることを示唆するなどの行為
- ・大声で執拗に責め立て、金銭等を要求するなどの行為
- ・人格を否定する言動
- ・服装や容姿等を中傷する言動
- ・プライバシーを侵害する行為
- ・顔や肉声などが含まれる画像・動画や音声などをSNSなどで公開する行為

6) 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行為
- ・話を遮るなど高圧的に自らの要求を主張するなどの行為
- ・話の揚げ足を取って責め立てるなどの行為

7) 執拗な（継続的な）言動

- ・長時間にわたって厳しい叱責を繰り返す行為
- ・何度も電話をして自らの要求を繰り返す行為

8) 拘束する言動

- ・長時間の居座りや電話等で従業員を拘束する行為
- ・長時間にわたって執拗に自らの要求を繰り返す行為

9) 差別的な言動

- ・人種、職業、性的指向等に関する侮辱的な言動

10) 性的な言動

- ・わいせつな言動
- ・つきまとい行為

3. 当社の対応方針について

カスタマーハラスメントを確認した場合、当社はお客様に対するサービスの提供やカスタマーサポート、あるいはその他の取引の一部または全部を停止させていただくことがございます。

また、当社が特に悪質と判断した場合には、必要に応じて警察や弁護士と相談し、法的措置を含む適切な対応（警告文の発送、仮処分命令申立、削除請求・発信者情報開示請求、損害賠償請求、被害届の提出等）を行います。