

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

当社は、利用者、取引先その他の関係者から寄せられるご意見、ご要望および苦情等について、当社のサービス改善や適切な業務運営につながるものとして真摯に受け止め、適切に対応します。

一方、その内容または態様が社会通念上許容される範囲を超え、当社の役職員等の就業環境を害するカスタマーハラスメントに対しては、役職員等の安全および就業環境を確保するため、会社として毅然とした態度で対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、利用者、取引先その他当社の事業に関係を有する者による言動であって、当社の役職員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、役職員等の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとして取り扱います。

なお、頂戴したご意見、ご要望または苦情等については、これまで同様に真摯に受け止め対応させていただきますが、社会通念上、不当な要求と考えられる場合や、その手段・態様が相当とされる範囲を超えると考えられる場合については、本方針に従って対応させていただきます。

3. 対象となり得る言動

当社の業務においては、電話、電子メール、問い合わせフォーム、SNS その他の非対面による連絡を含め、例えば次のような言動がカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- ・ 暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言その他の精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動または差別的・性的な言動
- ・ 同一または類似の要求を長時間または繰り返し行うなど、継続的・執拗な言動
- ・ 当社が提供するサービスの内容を著しく超える要求または対応が著しく困難若しくは不可能な要求
- ・ 合理的な理由のない返金、金銭、補償その他の要求
- ・ 役職員等個人への攻撃、役職員等の個人情報の開示要求その他業務上必要性のない要求
- ・ SNS 等への投稿、情報の拡散等を示唆して不当な要求を行うなどの言動
- ・ その他、その内容または態様が社会通念上許容される範囲を超え、役職員等の就業環境を害する言動

カスタマーハラスメントに該当するか否かは、言動の内容、態様、頻度、継続性、要求内容の妥当性、当該言動に至った経緯、当社のサービスまたは対応における不備の有無その他の事情を踏まえ、個別に判断します。

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある言動が確認された場合、事実関係を確認し、その内容、態様、頻度、継続性その他の事情を踏まえて適切に対応します。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、必要に応じて、注意・警告、対応方法・連絡手段の制限、問い合わせ等への対応の中断または終了その他必要な措置を講じることがあります。なお、適用ある法令および利用規約等に従い、必要かつ合理的な範囲で、取引の新規受付停止、サービスの利用制限、または利用者登録の取消し等を行う場合があります。

また、暴力、脅迫その他犯罪に該当する可能性がある行為、役職員等の生命または身体に危険が及ぶおそれがある行為その他特に悪質な行為については、安全確保を優先し、必要に応じて警察、弁護士その他の外部機関と連携して対応します。

5. 当社の取組み

当社は、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、対応方針および社内の対応手順を整備するとともに、役職員等への周知・教育、相談・報告体制の整備、被害を受けた役職員等への配慮、事案の検証および再発防止等に取り組めます。

6. 皆さまへのお願い

当社は、利用者その他の関係者の皆さまから寄せられる正当なご意見、ご要望および苦情等に、引き続き真摯に対応してまいります。

皆さまにおかれましても、相互に尊重した適切なコミュニケーションにご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

制定 2026 年 10 月 8 日
株式会社ガイア