2026 年 10 月 1 日

カスタマーハラスメントに対する対応方針

株式会社ビザスク
代表取締役 CEO 端羽英子

1. はじめに

株式会社ビザスク（以下、「当社」といいます。）は、「知見と、挑戦をつなぐ」という基本理念の下、関わるすべての方の人権が尊重される、安全・安心なサービスを提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでおります。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、万が一、お客様からの要求や言動の中に、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものが生じた場合、こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題となります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様とのより良い関係構築につながると考え、当社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様及びお取引先様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容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って、当該手段・態様により、当社従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 合理的な理由がない状況での過度な連続連絡、または当社からの回答後も同様の主張を繰り返して行う執拗な架電・メッセージ送信
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求（利用規約に反する不当な要求や返金の強要を含む。）
- 無断で録音・録画を行う行為
- 当社や従業員等の信用・名誉を棄損する内容や当社従業員等のプライバシーを侵害する情報等（個人情報を含む。）を SNS 等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、性的指向・性自認に関するハラスメント（SOGI ハラスメント）、その他ハラスメント、つきまとい行為など

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする（アカウント利用停止等の措置を講じる）場合があります。

さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、法的措置を含め毅然と対応します。

4. カスタマーハラスメントに対する取り組み

当社は、カスタマーハラスメントに組織的に対応するため、以下の施策を実施します。

- 本指針の公表および従業員への周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対処方法・手順の策定
- カスタマーハラスメントに関する従業員への教育・研修の実施
- カスタマーハラスメントに関する相談・報告窓口の整備
- カスタマーハラスメント発生時の適切な対応マニュアルの整備
- 警察や弁護士等の外部専門家との連携体制の構築