

カスタマーハラスメントに対する基本方針

AI CROSS 株式会社（以下「当社」といいます）は、「Smart Work, Smart Life」の実現に向けて、お客様およびお取引先の皆様との信頼関係を大切にしながら、より良いサービスの提供に努めてまいりました。お客様からいただくご意見・ご要望は、当社のサービスを向上させる貴重な機会であり、今後も一つひとつのお声に真摯に向き合ってまいります。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動は、当社従業員の就業環境を害し、ひいてはお客様への安定的なサービス提供にも支障をきたすおそれがあります。当社は、従業員一人ひとりの人格と尊厳を守り、安心して働くことのできる環境を確保することが、お客様に対する責任を果たし続けるための基盤であると考え、労働施策総合推進法および厚生労働省の指針を踏まえ、本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、厚生労働省の指針を踏まえ、お客様、お取引先その他当社の事業に関係を有する方（今後当社のサービスを利用する可能性がある方、株主・投資家の皆様を含みます。以下「お客様等」といいます）による言動であって、その要求の内容が社会通念上相当とされる範囲を超えたもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当とされる範囲を超えたものにより、当社従業員の就業環境が害されるものをいいます。

なお、社会通念上許容される範囲でのご意見・ご要望（正当なクレーム）はカスタマーハラスメントに該当しません。また、障害のあるお客様等が合理的配慮を求める意思表示をされること自体も、カスタマーハラスメントには該当しません。

2. 対象となる行為（例）

以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。言動の「内容」と「手段・態様」のいずれか一方が社会通念上許容される範囲を超える場合も、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

【社会通念上相当とされる範囲を超えたもの】

- ・ 商品・サービスの内容と無関係な要求（性的な要求、従業員のプライバシーに関わる要求等）

- ・ 契約内容を著しく超えるサービス提供の要求
- ・ 対応が著しく困難・不可能な要求（契約金額の著しい減額要求等）
- ・ 商品・サービスの内容に関する不当な損害賠償請求

【手段・態様が社会通念上相当とされる範囲を超えたもの】

- ・ 身体的な攻撃（暴行、物を投げつける等）、精神的な攻撃（暴言、人格を否定する言動、誹謗中傷、土下座の要求）
- ・ 威圧的な言動、大声での威圧、反社会的な言動
- ・ 継続的・執拗な言動（長時間・多数回にわたる電話、同一内容の問い合わせの過度な繰り返し）
- ・ 拘束的な言動（長時間の居座り、長時間の電話による拘束）
- ・ 従業員個人への攻撃・要求（個人 SNS への接触、つきまとい等を含む）
- ・ インターネット・SNS 上での誹謗中傷、従業員個人が特定される情報の掲載
- ・ 性的な言動（セクシュアルハラスメント）、差別的な言動

3. カスタマーハラスメントへの対応

お客様等の言動がカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、従業員保護の観点から、電話・メール・チャット・面談等の対応をお断りし、または中断・終了させていただくことがあります。また、契約の解除その他お取引の見直しを検討させていただく場合があります。

さらに、悪質と判断される行為に対しては、警察・弁護士等の外部専門家と連携のうえ、法的措置を含めて厳正に対処いたします。

4. 当社の社内における取り組み

- ・ 本方針の社内周知および従業員への教育・研修の実施
- ・ カスタマーハラスメントに関する社内相談窓口の設置と、相談者のプライバシー保護および相談を理由とする不利益取扱いの禁止
- ・ 対応マニュアル・エスカレーションルールの整備（担当者一人に対応を委ねない組織的対応）
- ・ 客観的な事実確認のための対応記録の保全
- ・ 被害を受けた従業員の心身のケアと再発防止策の実施

5. お客様・お取引先の皆様へのお願い

大多数のお客様・お取引先の皆様には、日頃より当社の事業活動にご理解とご協力を賜り、心より御礼申し上げます。当社は、今後も皆様のお声に誠実に対応してまいります。本方針の趣旨をご理解いただき、引き続き良好な関係を築いてまいりたく、ご協力のほどお願い申し上げます。

制定日：2026 年 10 月 1 日

AI CROSS 株式会社

代表取締役 CEO 原田 典子