カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

当社は、革新的なテクノロジーとサイエンスの力によって社会課題を解決し、より良い未来を実現するため、顧客やパートナーの皆様からのご意見・ご要望に真摯に向き合い、製品・サービスの品質向上に取り組んでいます。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、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もございます。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であります。

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、お客様との関係をより良いものとすることにつながると考え、カーブジェン株式会社における「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．当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、顧客等からのクレーム・言動のうち、要求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、従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

３．社内における対応

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員の安全確保と心身ケアを最優先します。
- 相談窓口を設置するとともに、AI 電話システム等による通話記録・モニタリング環境を整備し、組織的なバックアップ体制を構築します。
- 全従業員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

４．社外における対応

- 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、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、以降の製品・サービスの提供や取引をお断りする場合があります。
- 悪質と判断した場合には、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

2026 年 11 月 17 日
カーブジェン株式会社