

カスタマーハラスメントに対する方針

learningBOX 株式会社（以下「当社」といいます。）は、eラーニングサービス等を通じて、利用者の皆さまに安心してご利用いただける学習環境を提供することを目指しています。

当社は、お客様、お取引先その他の関係者の皆さまとの関係を大切にし、いただいたご意見、ご要望およびお問い合わせには誠意をもって対応いたします。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える言動により、当社の役職員の就業環境が害され、または多くのお客様へのサービス提供に支障が生じるおそれがあります。

当社は、役職員が安心して業務に従事できる環境を守り、サービス品質を維持するため、本方針を定めます。なお、本方針は、正当なご意見、ご要望または苦情を制限することを目的とするものではありません。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社は、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」等を踏まえ、顧客、利用者、取引先その他当社の事業に関係する第三者（以下「お客様等」といいます。）からのご意見、ご要望、苦情その他の言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、これにより当社の役職員の就業環境が害され、または業務・サービス提供に支障が生じるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

2. 該当する可能性のある行為の例

以下は例示であり、カスタマーハラスメントまたはこれに準ずる行為は、これらに限られるものではありません。また、該当性については、言動の内容、目的、態様、頻度、継続性その他の事情を踏まえて個別に判断します。

(1) 暴言、威圧、脅迫等

- ・人格を否定する発言、侮辱、差別的な言動または誹謗中傷
- ・大声での威嚇、脅迫的な言動
- ・SNS その他の媒体への投稿または情報の拡散を示唆し、要求に応じるよう威圧する行為
- ・暴力行為、物を投げつける行為その他役職員の安全を脅かす行為

(2) 過度または不合理な要求

- ・契約内容、利用規約または通常のサポート範囲を著しく超える対応の要求
- ・合理的な理由のない返金、補償、金品または特別対応の要求
- ・社会通念上相当な範囲を超える謝罪の要求
- ・合理的な根拠なく、役職員個人の処分等を要求する行為

(3) 継続的・執拗な行為、業務妨害

- ・長時間の拘束、同一内容の繰り返し、過度な頻度での連絡
- ・正当な理由のない来訪の繰り返し、退去要請に応じない行為
- ・特定の役職員による対応を執拗に求める行為
- ・業務の円滑な遂行または他のお客様へのサービス提供を妨げる行為

(4) プライバシー侵害、セクシュアルハラスメント等

- ・役職員の私的な連絡先、住所その他業務上必要のない個人情報を不当に求める行為
- ・役職員の個人情報、画像、音声または発言等を不当に収集し、または本人の権利・利益を害する態様で公

開もしくは拡散する行為

- ・業務を妨げる態様での撮影、録音または録画を行う行為
- ・撮影、録音または録画した内容を用いた脅迫、誹謗中傷またはプライバシー侵害
- ・性的な言動、つきまといその他これらに類する行為

3. カスタマーハラスメントへの当社の対応

当社が、事実関係、要求内容、言動の態様、継続性、業務への影響その他の事情を総合的に考慮し、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、契約、利用規約その他の定めおよび法令に従い、状況に応じて次の対応を行うことがあります。

- (1) 言動の中止または改善の要請
 - (2) お問い合わせ対応の中止または以後の対応のお断り
 - (3) 対応方法の限定（お問い合わせフォーム、メールまたは書面等への変更）および対応窓口の一本化
 - (4) 利用規約、契約その他の定めに基づくサービス利用の制限、アカウント停止、契約解除その他の措置
 - (5) 悪質または緊急性が高い場合における警察、弁護士その他の外部機関への相談、通報および法的措置
- なお、法令または契約上必要な手続きについては、当社が指定する窓口および方法により対応します。

制定日 2026/10/1