カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社 WacWac（以下、「当社」といいます。）は、「テクノロジーと安全の融合」を通じて、物流・建設・製造をはじめとするあらゆる産業の発展と安全な働く環境の実現に貢献することを目指しております。

当社が提供する各種ソリューション（VR 安全教育コンテンツ、業務支援 SaaS「無事故へ GO！」、各種コンサルティング及びカスタマーサポート等）において、お客様並びにお取引先様との信頼関係に基づいた良好なパートナーシップを築くことは、高品質なサービスを継続的かつ安定的に提供するための不可欠な基盤です。

一方で、当社の従業員・役員（業務委託・パートナー企業スタッフを含み、以下「当社従業員等」といいます。）が安全かつ安心して働くことができる環境を確保することは、企業の最も重要な責務の一つです。

東京都カスタマーハラスメント防止条例および厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の趣旨に則り、当社従業員等の尊厳と働く環境を守り、持続可能なサービス提供体制を維持するため、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、公表いたします。

---

1. 対象となる「カスタマーハラスメント」の定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、「お客様やお取引先様からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に欠けるもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当社従業員等の労働環境が害される行為」を指します。

---

2. 対象となる主な行為

当社サービスのご利用、お問い合わせ、各種商談、システム運用サポート、オンライン面談等において、以下のような行為（これらに限定されません）が行われた場合、カスタマーハラスメントと判断いたします。

(1) 要求内容の妥当性に欠けるもの

- **無償提供の不当要求**: 契約範囲外の機能開発、個別カスタマイズ、無償サポートの

継続強制。

- **過剰・不当な補償要請**: 当社の責に帰さないシステム障害や運用ミスに対する、客観的根拠のない金銭補償・違約金要求。
- **契約条項の変更要請**: 締結済みの契約内容や利用規約を無視した、一方的かつ不当な解約・変更・返金要求。

(2) 手段・態様が社会通念上不相当なもの

- **威圧的・暴力的言動**: 怒号、大声、脅迫的な発言、差別的な言動、人格を否定する誹謗中傷
- **長時間の拘束・執拗な連絡**: 営業時間外の連続した電話・メール送信、担当者の業務を著しく妨害する過度な頻度の問い合わせ
- **個人に対する攻撃・プライバシー侵害**: 担当者個人への攻撃・SNS 等での氏名露出や名誉毀損、個人の連絡先やプライベート情報の聞き出し
- **無断での録音・録画および公開**: オンライン面談や通話、商談内容の無断での録音・録画、およびそれらの SNS・動画サイト等への無断転載・配信
- **セクシャルハラスメント・不適切な言動**: 性的な言動、容姿に関する不適切な指摘、嫌がらせ行為

---

3. カスタマーハラスメントへの対応方針

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、当社は担当者個人に解決を委ねるのではなく、組織として以下の通り厳正に対処いたします。

(1) 組織的かつ冷静な対応

- 当社従業員等の安全確保を最優先とし、必要に応じて直ちにコミュニケーションを中断・終了いたします。
- 電話通話やオンライン面談の記録（録音・録画データ）に基づき、事実関係を正確に把握した上で組織的に対応方針を決定します。

(2) サービスの提供停止・契約解除

- カスタマーハラスメント行為の即時中止を求めるとともに、警告に従っていただけ

ない場合は、各種サポート対応の停止、アカウントの利用停止、ならびにサービス利用契約の解除（契約解約）を行います。

(3) 法的措置および警察連携

- 暴力、脅迫、器物破損、悪質な業務妨害、名誉毀損等の刑事罰に触れるおそれがある行為、あるいは悪質な不当要求に対しては、当社顧問弁護士と連携のうえ、民事・刑事の両面から法的措置を講じます。
- 必要に応じて、直ちに警察等の関係機関へ通報・相談を行います。

---

4. お客様・お取引先様へのお願い

当社は、お客様やお取引先様からの建設的なご意見・ご要望や、サービスに関する正当な不具合のご報告・改善のご提案に対しては、今後も真摯に耳を傾け、サービス品質の向上に努めてまいります。

お互いを尊重し合える対等かつ健全な関係性を築くことが、より良いサービスと安心安全なソリューションの提供につながると確信しております。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

---

5. 制定・改定情報

- 制定日：2026 年 10 月 1 日
- 運営会社：株式会社 WacWac
- 代表取締役：佐々木　章太
