

## カスタマーハラスメントへの対応ポリシーについて

株式会社 gene（以下、当社）はカスタマーサポートでの対応を通じて頂いた様々なご意見やご要望などについて、ひとつひとつに真摯に向き合い、サービス運営の見直しや改善に取り組んでおります。

一方で日々の業務において、一部のユーザー様より、当社や当社従業員に対し、提供サービスの範囲を超えた過剰な要求、不適切な言動等が見受けられる場合がございます。

従業員の心身の安全や健康は「顧客満足の最大化」を図るためにとても重要であると当社は考えております。今後も多くのユーザー様のご期待に応え、より良いサービスを提供するためにも、従業員の人権を尊重し、ハラスメント行為から従業員を守ることが重要と捉え、「株式会社 gene カスタマーハラスメント対応ポリシー」を策定いたしました。

カスタマーハラスメントに適切に対応することで、健全なサービス提供が実現できるものと考えておりますので、皆様のご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

### ■カスタマーハラスメントの定義

ユーザー様等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、又はそ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り、当該手段・態様により、当社で働く従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの

#### 【該当する行為】

以下の記載は例示であり、これに限られるものではありません。

暴言、威嚇、脅迫、強要等の精神的な攻撃セクハラ、ストーカー行為・言動

人種、民族、宗教、門地、職業等の差別的言動

電話や対面での長時間拘束、同じ要求を何度も繰り返すなどの執拗な問い合わせ

SNS にて嫌がらせのコメント投稿、インターネット上での誹謗中傷

以下の、内容や態度が社会通念に照らして著しく不当と認められる要求

不相当な賠償の要求過度な謝罪要求

過度な追及・個人への攻撃（従業員等への懲戒などを求め、結果を要求する行為、個人や職位を指定した対応要求など）

株式会社 gene の提供サービス以外に対する要求不当な解約要求  
実現不可能な要求

その他当社が「カスタマーハラスメント行為」と判断した要求

※上記のハラスメント行為の定義は、厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づいています。

対象となる行為があったと当社が判断した場合には、サービスの提供やカスタマーサポートの対応をお断りさせていただく場合がございます。また当社が悪質であると判断した場合には、警察や弁護士に相談等したうえで、当局や労働基準監督署と連携しながら適切に対処いたします。

多くのユーザー様におかれましては、上記に該当するような事案もなく、当社サービスをご利用いただいておりますが、万が一ユーザー様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたします。

今後も引き続きユーザー様とよりよい関係を築き、安定した高品質のサポート、サービスの提供に尽力してまいります。

以上

制定日：2025 年 10 月 20 日