

カスタマーハラスメントに対する基本方針

私たち LINE Digital Frontier 株式会社(以下、当社)は、「マンガの未来を創る」ことを責務とし、お客様へ安全で質の高いサービスを提供することに努めております。

当社が、常にお客様へ安全で質の高いサービスを提供し続けるためには、「お客様のご要望に誠実に向き合うこと」とともに、「サービスを支える社員やその関係者」の人権が守られ、心理的・身体的な安全が確保された「ウェルビーイング(幸福)」が実現され、心身ともに健やかに、誇りをもって働ける環境が不可欠と考えています。

日頃、多くのお客様にご利用いただき、日々数多くのお問い合わせや貴重なご意見を頂戴しております。継続的に当社をご利用いただき、良い関係を築かせていただいているお客様もいらっしゃる一方で、ごくわずかではございますが、社員に対する暴言や過剰な要求にあたる行為も見受けられます。

大事なお客様との関係をより良いものにすることはもちろん、上記のような行為から社員を守ることも、良いサービスを提供するためには不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を作成いたしました。

対象となる行為

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、当社ではカスタマーハラスメントを以下の通り定義します。

「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、当該手段・態様により、社員の就業環境が害されるもの」

カスタマーハラスメントの具体例は以下の通りですが、これらに限るものではありません。※「顧客等」には、取引先・関係者を含みます。

- **暴力/暴言**
 - 威迫・脅迫・威嚇行為
 - 当社社員を侮辱する発言・文章
 - 当社社員の人格を否定する発言・文章
 - 暴力行為

- **過剰または不合理な要求**
 - 社会通念上過剰なサービス提供の要求
 - 規約範囲を超えた返金や補償の要求
 - 同じ要望やお問い合わせの過剰な繰り返し
 - 合理的理由のない謝罪要求
 - 当社社員への処罰の要求
 - 許可・アポイントのない当社オフィスへの来訪
 - 対面での対応要求
- **その他ハラスメント行為**
 - 当社社員へのプライバシー侵害行為(無断録音・録画、晒し行為等)
 - SNS やインターネット上での誹謗中傷

カスタマーハラスメントへの対応

対象となる行為があったと当社が判断した場合、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、当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士に相談等のうえ、適切に対処いたします。

社員への周知・啓発策

当社では社員向けに以下を実施します。

1. カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法について研修を実施します。
2. カスタマーハラスメント発生時の対応体制(上位者へのエスカレーション等)を構築します。
3. カスタマーハラスメント被害にあった社員のケアを最優先に努めます。

2026年4月1日 制定

LINE Digital Frontier 株式会社

代表取締役 CEO 高橋 将峰