

## KeyHolder グループカスタマーハラスメントに 対する対応方針策定に関するご案内

当社グループは、「世の中の常識にとらわれない独創性と誠実さを通じて幸せで豊かな未来をつくりま  
す。」を企業理念に掲げ、当社グループが提供するコンテンツやサービス等に関するお客様からのお問い合  
わせやご意見、ご指摘等には真摯に耳を傾け、お客様の信頼やご期待に応えられるよう心がけております。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動につきましては、カスタマーハラスメントとみなし、  
従業員等\*の人権を尊重し、人としての尊厳を守ることで、安心して働ける環境を整えることが結果としてお  
客様の満足度向上にも繋がるものとの考えから、この度、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」を踏まえ、対応方針を策定いたしました。

### 【カスタマーハラスメント行為の定義】

お客様からのクレームや言動のうち、当該クレームや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、態様により労働者の就業環境が  
害されるものをいいます。

### 【カスタマーハラスメント行為の例】

以下の行為を指しますが、これらに限りません。

- (1) 要求の内容が妥当性を欠くもの
  - ・当社グループの提供するコンテンツや商品、サービスに瑕疵や過失が認められないもの
  - ・要求の内容が当社グループの提供するコンテンツや商品、サービスの内容とは関係がないもの
- (2) 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
  - ・暴行、傷害等の身体的な攻撃、当社グループのコンテンツや商品、備品等の損壊
  - ・怒声、罵声を浴びせる等の威圧的な言動、脅迫、暴言
  - ・理不尽な要望について過剰な申し出、継続的または執拗な問い合わせ等の言動
  - ・長時間にわたる電話、会場等からの不退去
  - ・当社グループ事業所外での不当な対応要求等の従業員等\*に対する拘束的な行動
  - ・不当に当社グループの名誉やブランド価値を毀損する行為
  - ・従業員等\*の名誉やプライバシーを侵害する誹謗中傷、名誉棄損、侮辱等

(SNS、インターネット等への投稿を含む)

- ・従業員等※に対する接触、待ち伏せ、つきまとい、盗撮、卑猥な発言等、性的な言動
- ・各種ハラスメント行為
- ・その他、不当な商品交換、金銭補償、謝罪の要求、他のお客様への迷惑的行為

※当社グループの従業員、関係のある派遣社員等のほか、所属アーティストやタレント等を含む

【お客様へのお願い】

現時点におきましては上記に該当するような事案もなく、当社グループが提供するコンテンツやサービス等を喜んでいただいておりますが、万が一該当する行為があった場合には、本方針及び厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に沿って対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

---

本件に関するお問い合わせ

株式会社 KeyHolder 〒150-0011 東京都渋谷区東三丁目 16 番3号 エフ・ニッセイ恵比寿ビル  
Tel:03-5843-8888 Fax:03-5843-8810 Email [ir@keyholder.co.jp](mailto:ir@keyholder.co.jp)