カスタマーハラスメント防止の基本方針

株式会社 ViON

作成日 2026 年 11 月 13 日

1 基本姿勢

株式会社 ViON（以下「当社」といいます。）は、お客様やお取引先からのご意見・ご要望を、商品・サービスの改善につながる大切な声として受け止め、誠実かつ適切に対応します。

当社は、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の趣旨を踏まえ、従業員等の人権と尊厳を尊重し、安全で安心して働ける環境を守ります。カスタマーハラスメントを経営上の重要な課題と捉え、これを容認せず、担当者個人に対応を任せることなく、組織として対応します。

2 適用範囲

本方針は、Amazon・楽天市場・自社 EC サイト等での販売、お問い合わせ対応、SNS でのやり取り、卸売その他の企業間取引など、当社の事業活動全般に適用します。

保護の対象は、雇用形態を問わず当社で働く従業員、インターン、役員および当社業務に従事する業務委託先の担当者等（以下「従業員等」といいます。）とします。

3 カスタマーハラスメントの定義

当社は、カスタマーハラスメントを「お客様やお取引先等から従業員等に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」とします。著しい迷惑行為には、暴行・脅迫等の違法行為や、正当な理由のない過度な要求、暴言等の不当な行為を含みます。

該当する可能性のある行為には、次のようなものがあります。個別の事案では、要求内容の妥当性、言動の態様・頻度・経緯、当社側の対応状況等を踏まえて判断します。

- 暴力、威嚇、脅迫、侮辱、人格を否定する発言、差別的・性的な言動
- 合理的な根拠のない返品・返金・交換、金品の提供、過大な補償等の要求
- 正当な理由なく同じ要求や過度な連絡を繰り返すこと、長時間の拘束など、業務に著しい支障を生じさせる行為
- 土下座や私的な謝罪の強要、業務上必要のない個人情報の開示や私的な連絡・面会の要求
- SNS やレビュー等での誹謗中傷、個人情報の不当な公開、虚偽の情報の拡散、これらを示唆した不当な要求
- 取引上の立場を利用した、不当な値引き、無償対応、契約外の過度な作業等の強要

4 お客様やお取引先の権利の尊重

当社は、正当なご意見・苦情、商品不良の申告、返品・返金等のご相談、率直な評価や低評価のレビューそれ自体を、カスタマーハラスメントとして扱いません。当社に不備がある場合は、事実を確認し、必要な説明・謝罪・是正を行います。

障害等による意思疎通上の事情にも配慮し、必要な合理的配慮を行います。本方針を理由として、お客様やお取引先の正当な権利を不当に制限しません。

5 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントが疑われる場合は、従業員等の安全を確保し、責任者への報告と事実確認を行います。該当すると判断した場合は、組織として当該行為の中止を求め、状況に応じて担当者の交代や対応窓口・連絡方法の変更を行います。

改善が見られない場合や安全の確保が難しい場合は、法令・契約および利用する販売プラットフォームの規約等を踏まえ、必要かつ相当な範囲で対応の中断・終了、取引の制限等を行うことがあります。暴力や脅迫など緊急性の高い場合は、直ちに対応を中断し、警察への通報等を行います。

悪質な行為については、必要に応じて弁護士・警察等の外部機関と連携します。事実確認や従業員等の保護に必要な対応履歴・記録は、関係者のプライバシーに配慮し、適切に管理します。

6 社内体制と従業員等への支援

当社は、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応のため、次の取組を行います。

- 相談窓口と対応責任者を定め、相談方法・報告手順を従業員等に周知します。
- 対応マニュアルを整備し、従業員等への教育・研修を実施します。
- 被害を受けた従業員等の意向や状況を確認し、担当業務の調整や心身のケアなど必要な支援を行います。
- 相談者や関係者のプライバシーを保護し、相談や事実確認への協力を理由とする不利益な取扱いを行いません。
- 発生事案や対応を振り返り、再発防止と商品・サービス、対応方法の改善に取り組みます。

従業員等は、一人で抱え込まず、カスタマーハラスメントに該当するか判断に迷う段階でも、上司や相談窓口に相談してください。

7 企業間取引における相互尊重

当社は、卸先、仕入先、物流会社、業務委託先等との取引において、相手方の立場と働く人の人権を尊重します。当社の役員・従業員等が取引先に対してカスタマーハラスメントを行うことを禁止し、その防止に取り組みます。

当社側の行為について相談や申告を受けた場合は、速やかに事実を確認し、取引先と必要な協力を行い、是正と再発防止に取り組みます。

8 周知と見直し

本方針を社内外に周知するとともに、法令や事業環境の変化、対応事例等を踏まえ、必要に応じて見直します。