

カスタマーハラスメントに対する基本方針

Coto World 株式会社

2026年2月26日

1. カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様（受講生、入学希望者、その他関係者）に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることでより高い満足を提供することを心がけます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行動は職場環境の悪化を招く重大な問題です。

わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

お客様からこれらの行為を受けた場合には、上長に報告・相談することとしており、相談があった際には組織的に対応します。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- スタッフ・講師への暴言
- 国籍・文化に関する差別的発言
- 過度なクレームの繰り返し
- 授業内容の個別対応を過度に要求
- 他の学生への特別対応の要求
- 担当講師の変更を繰り返し要求
- 長時間の居座り
- 威圧的態度や怒鳴る行為

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- カスタマーハラスメント対策マニュアルを整備します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や外部関係機関（弁護士等）の連携など体制を整備します。

- お客様対応時の記録を残すため、録音機器（PLAUD NOTE AI ボイスレコーダー）※を使用します。

※録音機器は、日常の営業やお客様対応業務において使用し、顧客とのやり取りを録音して、カスハラ発生時には即時に会社として対応出来るような体制を整えることを目的としています。使用する際には、事前にお客様に使用する旨をその理由とともに説明し、了承を得た上で使用します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決に当たっては、状況を正確に把握し、事実確認を行ったうえで、録音機器の記録などの証拠をもとに合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。