

カスタマーハラスメントに対する対応方針

OpenStreet 株式会社では、今後もお客さまに価値あるサービスを継続的に提供するために、お客さまによる社会通念上相当な範囲を超える行為で、当該行為により従業員等の就業環境が害されるもの（下記に例示する通りですが、これらに限りません）があったと判断した場合、その場の対応や当社サービスの提供を中断させていただく場合がございます。更に、悪質と判断できる行為等が確認された場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、適切な対処をさせていただきます。

行為類型	具体例
長時間の拘束行為	提供するサービスと関係ない内容での長時間拘束
	何度も同じ説明や謝罪をさせるなど業務に支障を及ぼす行為
過剰な繰り返し行為	クレーム・要求の過剰な繰り返し
過度に批判的な発言	怒声、恫喝、罵声、暴言を繰り返す行為
	侮辱、人格を否定、名誉を毀損する発言
正当な理由のない過度な要求	合理性のない金品要求
	正当な理由のない補償要求
	約款を超えた過剰な要求
	提供していないサービスや対応していない仕様への要求
	従業員の解雇など人事異動・社内罰則の要求
言葉遣いへの過剰な指摘行為	話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
	要求が通らない場合に言葉尻を捉える行為
脅迫行為	脅迫的な言動、反社会的勢力と繋がりのある言動
	プライバシーを侵害する言動
	SNS やマスコミへの暴露のほめかし
	SNS やマスコミへ従業員の個人情報、会社や従業員の信用を毀損させる内容の投稿
来社・訪問の強要	公表していない弊社事業所の住所等の開示要求
	来社や訪問での説明、謝罪の強要
特別対応要求行為	優位的な立場にいることを利用した特別な対応の要求や暴言
セクハラ行為	従業員への猥褻な言動

2025 年 4 月 1 日制定