

株式会社 NET MONEY

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社は、「お金に関する正確でわかりやすい情報発信を通じて、読者の金融リテラシー向上と資産形成を支援する」という理念のもと、金融・投資・資産運用等に関する有益な情報を提供し、読者の意思決定を支えるサービスの品質向上に努めております。

一方で、近年の社会情勢の変化に伴い、従業員が安心して働くことができる環境を確保し、信頼性の高い情報提供およびサービス品質の維持・向上を図るため、本方針を定めます。

1. 基本方針

当社は、お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスの改善および品質向上に努めております。

一方で、従業員の尊厳を侵害し、安全な就業環境を害する行為に対しては、従業員保護の観点から組織として対応いたします。

2. 定義

カスタマーハラスメントとは、顧客等からのクレーム・言動のうち、その要求内容または手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものを指します。

判断にあたっては、以下の観点を総合的に考慮します。

- ・ 要求内容の妥当性
- ・ 要求実現のための手段・態様の相当性
- ・ 頻度、継続性、時間的拘束
- ・ 従業員への影響の程度

3. 該当する行為の例

以下は代表例であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（暴言、侮辱、誹謗中傷等）
- ・ 威圧的な言動、脅迫
- ・ 土下座の要求等、過度な謝罪の強要
- ・ 長時間の拘束、執拗な問い合わせ
- ・ 合理性を欠く過剰・不当な要求
- ・ SNS 等での誹謗中傷や信用毀損行為
- ・ セクシャルハラスメント
- ・ SOGI ハラスメント
- ・ つきまとい等の迷惑行為

※「SOGI」とは、性的指向（Sexual Orientation）と性自認（Gender Identity）の頭文字をとった略称です。

4. 対応方針

当社は、カスタマーハラスメントが疑われる場合であっても、まずは事実関係を確認し、合理的かつ冷静な対話による解決を図ります。

そのうえで、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、以下の対応を行うことがあります。

- ・ 対応の制限または中断
- ・ サービス提供の停止またはお断り

対応にあたっては、個別事情を踏まえ、過度な制限とならないよう配慮しつつ、適切に判断します。

5. 社内体制

当社は、従業員を保護するため、以下の体制を整備します。

- 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。
 - ・ 相談窓口の設置
 - ・ 教育・研修の実施
 - ・ 対応マニュアルの整備
 - ・ 必要に応じた外部専門家（弁護士等）との連携

6. 法的対応

悪質な行為については、関係法令に基づき、警察への通報や法的措置を含め、厳正に対応します。

以上

2026年3月1日

株式会社 NET MONEY

代表取締役 竹原 壮起