

お客様各位

2025 年 10 月 16 日

エムケイ西日本グループ 代表
福岡エムケイ株式会社 代表取締役
青木 義明

弊社の元社員（当時：コールセンター電話オペレーター）が今年 2 月、障がい者向けのタクシー利用券に関するお問い合わせをいただいた福岡県在住のお客様に対し、お問い合わせ対応を終えた直後に自分のスマートフォンから、差別的でかつ脅迫にも当たるメッセージを送信した件（5 月 9 日公表）で、改めてご報告させていただきます。

前回の公表後、弊社に対しては、お客様と元社員の当初のやりとりの内容に関し、多くの問い合わせをいただきました。インターネットでは、お客様によるカスタマーハラスメントがあったのではないかとこの憶測が書き込まれたりもしましたが、改めて通話の記録を調べても、言い争いや、厳しい口調での発言は一切なく、冷静なやりとりが行われていたことが確認できます。電話を切ったあと、元社員が一方的に攻撃的なメッセージを送っていました。

弊社の元社員が一方的にお客様を深く傷つけ、強い恐怖心を抱かせてしまったことは、あってはならない人権侵害です。この件に関し、多大なる心労とご迷惑をお掛けし、申し訳ございませんでした。改めてお詫び申し上げます。なお、この件に関し、被害者の特定や誹謗中傷は慎んでいただきますようお願い申し上げます。

このような事案が二度と起こらぬよう、弊社は、人権の尊重等に関する教育・研修を定期的実施するなど、再発防止を最優先課題として取り組んでまいります。