

2025 年4月吉日

各位

株式会社ラコルタ・ライフ・サポート

カスタマーハラスメントに対する基本方針策定について

株式会社ラコルタ・ライフ・サポートは、お客さま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ております。一方でサービスを提供する従業員が心身ともに健康であり、安心して働ける職場環境の整備も重要なことと考えております。そして、事業活動を通じてお客さまから頂くご意見やご要望に真摯に向き合い、サービスの提供に取組み、良好な信頼関係を築くよう努めております。

そのような状況の中、一部のお客様からのご意見やご要望の中には、妥当性を欠くものや過剰な要求などのカスタマーハラスメントに該当するような事例もございます。そのため、従業員の人権を尊重するため、株式会社ラコルタ・ライフ・サポートでは、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、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いたします。

もし、お客様からカスタマーハラスメントと思われる行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応いたします。

1 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、従業員の就業環境が害されるものを指します。

2 カスタマーハラスメントの具体例

以下はカスタマーハラスメントの具体例ですが、これに限るものではありません。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（強迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求
- 商品交換の要求
- 金銭保証の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く）
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、同意のない音声・画像の公開

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に策定しています。行為例はあくまでも例示であり、カスタマーハラスメントは、これらに限定されません。

3 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 社内対応

- カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の教育・研修を定期的を実施します。
- カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な対応ができるよう相談対応体制の整備をいたします。
- カスタマーハラスメントに関する相談体制を整備します。
- 必要に応じて、警察や弁護士など外部専門家と連携します。

(2) 社外対応

お客様の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を中断またはお断りさせていただくことがあります。また、悪質と判断される場合は、警察・弁護士などと連携し、組織として厳正に対処します。

今後も引き続き、お客様と従業員双方にとって安全で安心な環境を提供するための取り組みを進めてまいりますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

以上