

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに（目的と姿勢）

合同会社リライト（以下「当社」）は、顧客対応を通じて「信頼」と「価値」を創造する企業として、従業員が安心して働ける職場環境を確保することを重要と考えています。

そのため、社会通念を逸脱し、従業員の心身の健康や就業環境を害するような顧客行為を「カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）」と位置づけ、毅然とした対応を行う方針を定めます。

2. 定義

当社は以下のように定義します：

- ・顧客等の要求内容が妥当性を欠く場合
 - ・または、要求自体は妥当でも、その手段や態様が社会通念上不相当な場合
 - ・さらに当該行為により、従業員の安全・健康・就業環境が害されるもの
- これらに該当する一連の行為を「カスハラ」とします。

3. カスハラに該当する主な行為例

以下は一例であり、これに限られません：

- ・暴力・暴行、傷害行為
- ・大声・暴言・侮辱・脅迫、人格否定、差別発言
- ・長時間にわたる拘束、居座り、執拗な通話・問い合わせ
- ・土下座要求や過剰な謝罪要求
- ・無理・過剰なサービス提供、正当性のない金銭要求
- ・SNS やマスコミへの誹謗中傷、名誉毀損、公表等による脅迫
- ・セクシャル・SOGI ハラスメント、ストーカー行為、盗撮行為

4. 対応方針

4.1 社内対応

1. 行為の判断と一時停止

該当行為と判断した場合は、行為者に対して「お止めいただくようお願い」し、必要に応じて対応を一時的に中断します。

2. 従業員の安全確保とケア

従業員の心身の安全を最優先とし、必要に応じて相談窓口、人事・上司によるケアを実施します。

3. 相談・通報体制の整備

社内専用窓口やケア体制を整備し、従業員が不利益を被らず相談できる環境を構築します。

4. 教育・啓発

カスハラ の定義や対応方法に関する研修を定期的 to 実施し、組織全体で認識を共有します。

4.2 社外対応

1. サービス提供の中断

要請に従わない場合、当社は顧客対応やサービス提供を中断・拒否します。

2. 外部機関との連携

脅迫や暴力等の悪質行為と判断した際には、警察・弁護士等と連携し、必要な法的措置を講じます。

5. 体制・運用

- ・基本方針の意思決定・周知：経営層が責任を持ち、本方針を策定し全従業員に通知します。
- ・対応マニュアルの整備：対応手順・判断基準を明文化し、イントラやマニュアルとして整備します。
- ・定期的なレビュー：対応実績や事例を共有し、定点で改善・研修を実施します。
- ・外部窓口の設置：必要に応じて外部相談窓口の設置や専門家連携体制を構築します。

6. 今後の展開

- ・本方針を社内イントラに掲載し、全従業員への周知を図ります。
- ・万一の事案発生時は本方針に従い、適切に対応します。
- ・定期的に自社実態を調査し、本方針および対応体制の見直しを図ります。

7. お客様へのお願い

当社は引き続き真摯な対応を行ってまいります。

しかし、社会通念に照らして著しく相当性を欠く言動・要求があった場合は、当社判断により対応の変更または中断を行うことがあります。ご理解とご協力をお願い申し上げます。