

リログループ カスタマーハラスメント基本方針

■はじめに

リログループは、お客様により質の高いサービスの提供を続け、顧客満足・感動の創造を生み出すため、社会が抱える問題の解決者として、創業以来掲げる「3つの信条」のもと、全従業員が団結し使命の実現に取り組み、その結果、株主の皆さま、お客さま、お取引先、従業員など全てのステークホルダーの繁栄に繋がることを目指しています。

その実現において、全てのステークホルダーの人権が互いに尊重され、安心して快適な環境を確保することから、当社グループではカスタマーハラスメントに対する方針を策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動 ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・不当な金銭補償・謝罪の要求、他のお客様への迷惑的行為
- ・社会通念上相当な程度を超える提供していないサービス提供の要求
- ・従業員へのセクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメントつきまとい行為 など

上記は、厚生労働省の「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」の定義（※）に基づき、カスタマーハラスメントを定義しています。

（※ 厚生労働省「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」による）

リンク先⇒<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

尚、行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

■カスタマーハラスメントへの対応について

当社グループでは、カスタマーハラスメントに対して、以下のとおり対応します。

(1) 社内対応

- ・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。
- ・カスタマーハラスメントに関する、知識を習得します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- ・民事訴訟等の法的措置や刑事告訴などの対応の為、警察や弁護士など外部専門家と連携します。

(2) 社外対応

- ・合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- ・悪質なカスタマーハラスメントが行われた場合や、対話による合理的な解決が困難な場合はお取引を中止させていただく場合もあります。
- ・その他、民事訴訟や刑事告訴等各種法的措置を執ることがあります。

当社グループは、お客様のご意見・ご要望にお応えし、お客様との信頼関係の構築に努めていきますが、万一お客様においてカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら本方針に沿って対応しますので、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。