カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

1. 基本理念

当社は、従業員一人ひとりが心身ともに健康で、安心して働くことができる環境を維持することが、質の高いサービス提供の基盤であると考えます。お客様からの正当なご意見・ご要望には真摯に対応いたしますが、従業員の尊厳を傷つけるカスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした態度で対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社においては、厚生労働省の指針に基づき、顧客等からの言動のうち「業務の性質に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの」により、「従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

※電話、メール、SNS 上での言動も含みます。

【具体的な該当例】

① 内容の妥当性を欠くもの

〇妥当な理由のない要求
〇商品・サービスと無関係な要求
〇過度な謝罪の要求
〇不当な損害賠償請求
〇その他上記に準ずる内容

② 許容範囲を超えるもの

〇身体的な攻撃（暴行・傷害）
〇精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言・土下座の強要
〇威圧的な言動
〇継続的・執拗な言動
〇拘束的な言動（不退去・居座り・監禁）

3. 相談窓口の設置

従業員がカスタマーハラスメントを受けたと感じた場合、または目撃した場合の相談窓口を以下の通り設置します。

相談窓口担当:本社総務部次長 鈴木

4. 発生時の対応方針

① 一人で抱え込ませない

従業員が一人で対応し続けることを禁止し、速やかに関連部署を中心として組織的に対応します。

② 事実確認と適切な措置

報告を受けた際、速やかに事実関係を確認し、被害を受けた従業員のメンタルケアと再発防止策を講じます。

③ 警察及び弁護士との連携

犯罪行為（暴行、脅迫、威力業務妨害等）と判断される場合は、躊躇なく警察への通報や法的措置を講じます。

5. プライバシー保護と不利益な取扱いの禁止

相談者および事実確認に協力した者のプライバシーを厳守します。また、相談したことを理由に従業員に対して不利益な配置転換や評価等の取扱いは一切行いません。

令和８年１０月１日
株式会社レックス
代表取締役社長　竹村　誠