

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、すべての関係者との誠実かつ健全な信頼関係を大切にし、高品質なコンサルティングサービスの提供に誠心誠意取り組んでいます。一方で、役員・従業員（以下「従業員等」という）一人ひとりの人格と尊厳を守ることが、会社として果たすべき最も重要な責務の一つであると考えています。なお、ここでいう従業員等には、派遣社員も含まれます。

業務遂行の過程において、契約範囲を著しく逸脱した要求、威圧的・侮辱的な言動、長時間にわたる拘束、あるいは過剰・不当なクレームなど就業環境を損なう行為から従業員等を守り、健全で働きやすい職場環境を確保することが必要不可欠と考えます。当社はカスタマーハラスメントと位置づけられる行為に対し、組織全体として毅然かつ一貫した対応を図るため基本方針を定めました。

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、当社との取引関係にある者またはその関係者からの要求もしくは言動のうち、その要求内容または目的が社会通念上相当性を欠くもの、あるいは要求の手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当社従業員等の就業環境が著しく害されるものをいいます。具体的な行為を以下に示しますが、例示で有り、これらに限られるものでは有りません。

①言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
- ・性的な要求や従業員等のプライバシーに関わる要求
- ・契約内容を著しく超えたサービス提供の要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・サービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求

② 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・SNS等のインターネット上へ不当な風評の投稿又はほのめかす脅し
- ・SNS等のインターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿
- ・盗撮や無断での撮影をすること。
- ・大きな声をあげて従業員等や周囲を威圧する言動
- ・反社会的な言動を行うこと。

- ・同様の質問・電子メール等を執拗に繰り返すなど継続的、執拗な行動
- ・長時間に渡る居座りや電話など拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

2. 当社の基本姿勢

当社は、カスタマーハラスメントと判断される行為に対して、相手方を問わず組織として毅然と対応します。当該行為の継続が認められる場合は、業務の継続・関係の維持を含め、適切な措置を講じます。状況に応じて、弁護士等の法律専門家および警察等の外部機関と速やかに連携し、対応にあたります。

3. 従業員等の保護

当社は、カスタマーハラスメントの被害を受けた従業員等を全力で守ります。被害を受けた従業員等が安心して相談できる体制を整備し、相談・報告を理由とした不利益取扱いは一切行いません。また、相談者のプライバシー保護を徹底します。必要に応じて、メンタルヘルスケアを含む適切なサポートを提供します。

4. 社内体制の整備

カスタマーハラスメントが発生した場合、担当者が単独で対応することなく、組織として速やかに情報を共有し、上長・総務部門・法務担当・相談窓口が連携して対応します。また、発生した事案の原因を究明し再発防止を図ります。従業員等には、カスタマーハラスメントの定義・判断基準・対応手順に関する教育・研修を実施し、対応能力の向上を図ります。

5. 健全なビジネス関係の推進

当社は、すべての取引先との関係において、相互の人格と尊厳が尊重され、対等かつ誠実な協働関係が維持されることを強く望みます。健全なビジネス関係を推進するため、自らがカスタマーハラスメントを行わないよう従業員等への指導・啓発を実施します。

本方針は、全従業員等に周知するとともに、当社ウェブサイト等において対外的に公表します。

制定 2026年10月1日

株式会社リブテック 代表取締役社長 吉田 晃啓