# リログループ カスタマーハラスメント基本方針

制定日　2025 年 4 月 1 日

## ■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おります。
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、安心で快適な環境を確保するため、当社グループでは、「カスタマーハラスメント基本方針」を定め、適切に対応してまいります。

## ■カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、お客様、お取引先その他の関係者（以下「お客様等」といいます。）による要求または言動のうち、
・要求内容に妥当性を欠くもの
・要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なもの
であって、従業員の就業環境を害し、または当社グループの業務の円滑な遂行を妨げるものを、カスタマーハラスメントと定義します。

●カスタマーハラスメントに該当する行為の例
以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

1. 要求内容に妥当性を欠く行為
・契約内容、利用規約または法令で定められた範囲を超える対応の要求
・社会通念上相当な範囲を超える金銭補償や無償サービスの要求
・業務の範囲を超えた謝罪や対応の要求
・合理的な理由のない即時対応や繰り返し対応の要求
・不当な特別扱いや優遇措置の要求

2. 要求を実現するための手段・態様が不相当な行為
・暴行、傷害などの身体的な攻撃
・脅迫、威圧、恫喝などの威圧的な言動
・暴言、侮辱、中傷、名誉毀損など人格を傷つける言動
・差別的な言動

・性的な言動やセクシュアルハラスメント
・SOGI ハラスメントその他のハラスメント行為

・土下座等の過度な謝罪要求
・長時間の拘束、不退去、居座りなどの拘束的行為
・執拗な電話、メール、面談等による継続的な要求
・従業員個人への攻撃、つきまとい行為
・SNS やインターネット上での誹謗中傷
・従業員に対して過度な精神的負担を与える行為

3. その他の行為

上記のほか、社会通念上相当性を欠き、当社グループの業務の円滑な遂行を妨げ、または従業員の就業環境を害するおそれがあると当社グループが判断する行為

**■カスタマーハラスメントへの対応**

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ございます。
・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ございます。

**■お客様へのお願い**

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参りますが、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いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

以上