

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

Reshare 株式会社

代表取締役 伊藤 文彦

## はじめに

Reshare 株式会社（以下「当社」といいます）は、「Referral+Share（紹介と共有）」を理念に掲げ、人と情報のより良い出会いを通じて社会に新たな価値を提供することを目指しています。

近年、ごく一部のお客様等から、当社の役職員に対する不当・過剰な要求や人格を否定する言動、威圧的な行為など、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する事象が見受けられます。

当社は、役職員一人ひとりの人格・尊厳を尊重し、安心して業務に従事できる環境を確保することが、お客様へのより良いサービス提供につながると考え、本方針を定めます。

## カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のようない行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
  - ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
  - ・ 威嚇・脅迫
  - ・ 従業員の人格の否定・差別的な発言
  - ・ 土下座の要求
  - ・ 長時間の拘束
  - ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
  - ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
  - ・ 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
  - ・ 従業員へのセクシャルハラスメント、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
- ※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

## 対応方針

当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、対応を中止し、以降の来社・電話・メール・書面等による対応をお断りする場合があります。

また、必要に応じて、削除要請、法的措置、警察等関係機関への相談・通報を行います。

### a) カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・ 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。
- ・ 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・専門家等の連携など体制を整備します。

### b) カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家等と連携の上、毅然と対応します。