

## 株式会社リビングギャラリー「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

### 1. はじめに

当社は、「全社員（従業員）が安全に、そして安心して働ける環境整備」を経営方針に掲げ、エンゲージメントを高めるための環境整備等に積極的に取り組んでいます。

当社は、お客さまからのご意見・ご要望等に対して、引き続き真摯に対応してまいりますが、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しましては、従業員一人ひとりを守るため、毅然とした態度で臨むとともに、悪質と判断される行為を認めた場合は、お客さまへの対応をいたしません。さらに、警察や外部専門家（弁護士等）と連携し、法的措置等も含めて厳正に対処いたします。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

お客さま（お取引先を含む。）からの要求・言動のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても、実現するための手段・態様が違法または社会通念上不相当なものであり、当社従業員の就業環境が害されるもの。

### 3. 当社の対応

上記1.記載の内容に加え

#### 【社内】

- (1) カスタマーハラスメントに関する相談専用窓口を設置するなどし、対応体制を強化していきます。
- (2) カスタマーハラスメントに関する知識及び具体的な対応方法等の研修を、定期的に実施します。
- (3) カスタマーハラスメントが発生した場合、事実関係を正確に把握し、速やかに必要な対応を講じます。
- (4) カスタマーハラスメントの被害に遭った従業員に対するプライバシー保護や配慮等措置を適切に行います。
- (5) カスタマーハラスメントの相談者に対して、プライバシー保護を図るとともに、知りえた事実についてはみだりに漏洩せず、また相談を申し出たこと等を理由として、不利益な取扱いがなされないことがないよう周知します
- (6) 同種行為の再発を防ぐため、対応・体制の見直しや改善等を行います。

#### 【社外】

- (1) 電話によるカスタマーハラスメント問題解決のため、
  - ① 30分以上同じ内容を繰り返し主張する場合
  - ② 正当な理由がない過度な要求である場合

③ 威圧的な発言・口調である場合

④ 暴行、脅迫その他の違法な行為または暴言その他の不当な行為

⑤ その他嫌がらせと思われる行為

のいずれかに該当する場合は、相手方に理由をお伝えしたうえで電話を切る等、ルール化したマニュアルによる運用を開始します。

(2) メールや SNS 等インターネット上におけるカスタマーハラスメントにつきましても、同マニュアルに基づき、対応いたしません。

制定日：2025年3月19日

以 上

**【カスタマーハラスメントに関するお問い合わせ窓口】**

株式会社リビングギャラリー 管理本部

専用メールアドレス：no-kasuhara@living-gallery.com