カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 1 日 制定

REXT グループ（以下「当社グループ」）は、お客様に安心してご利用いただけるサービスの提供と企業価値の向上を目指すとともに、従業員一人ひとりが安心して働くことができる健康で安全な職場環境の確保に努めます。

当社グループは、お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、誠実に対応いたします。

一方で、お客様や取引先等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動（カスタマーハラスメント）に対しては、従業員を守るため組織として毅然とした対応を行うこととし、本方針を定めます。

1　カスタマーハラスメントの定義

当社グループにおいては、労働施策総合推進法および厚生労働省の指針を踏まえ、以下の事象をカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）と定義します。

> お客様・取引先等（以下「お客様等」）からの言動のうち、要求内容の妥当性や手段・態様に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであって、従業員の就業環境が害されるもの。

主な対象となる言動例

- **暴言・身体的攻撃：**威圧的な言動、暴言、性的な言動、差別的な言動、身体的な暴力、脅迫、不当な責め立て
- **過剰・不当な要求：**合理的理由のない金銭補償・謝罪の要求、土下座の強要、従業員の解雇・処分の要求、契約範囲外の過剰なサービス要求
- **不当な拘束：**長時間の電話や居座り等による業務妨害
- **プライバシー侵害・SNS 投稿：**従業員個人への SNS 等での誹謗中傷、写真・動画の無断撮影・無断投稿
- **執拗なクレーム：**正当な理由のない繰り返しのクレーム・嫌がらせ行為

上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

商品・サービスに関する正当なご意見・ご指摘は、カスタマーハラスメントには該当しません。

2　基本方針および対応指針

- **組織的対応の徹底：**現場の従業員に一人で抱え込ませず、上長・本部を含めた組織全体で対応します。
- **毅然とした対応：**カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、要求に応じず、対応をお断りするとともに、以後の店舗・サービスのご利用やお取引をお断りする場合があります。
- **法的措置・警察連携：**悪質なケースや、暴言・脅迫・暴力・業務妨害等の違法行為に対しては、警察への通報や弁護士を通じた法的措置を含め厳正に対処します。

3　当社グループの取り組み（体制整備・防止策）

- **相談窓口の設置・整備：**従業員がカスハラ被害を相談できる社内窓口を設置し、迅速かつ適切に対処する体制を整備します。
- **マニュアル整備と教育・研修：**具体的な対応手順や事例をまとめた対応マニュアルを整備し、従業員への教育・研修を継続的に実施します。
- **被害を受けた従業員のケア：**被害を受けた従業員の安全確保と心身のケアに最優先で取り組みます。

4　お客様へのお願い

当社グループは、今後もお客様との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。お客様におかれましては、本方針の趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

REXT Holdings 株式会社