

## カスタマーハラスメント対応方針（リエイグループの考え方）

日頃のご愛顧、改めて感謝申し上げます。リエイならびにリエイグループ各社（以下、リエイグループと言います）は“安らぎと温もりある生活サービス”を標榜し、すべてのお客様に安心、安全で快適な質の高いサービスの提供を経営理念としております。

そして、サービス提供に従事するスタッフは会社理念の共有だけでなく自らの信条としても、リエイグループのサービスを利用されるお客様の心に沿いたいと切に願いながら業務に勤しみ、それを理解頂けることを何よりの喜びとしております。

一方で、ごく少ない事例ではありますが、残念ながら社会通念上相当性を欠く要求や心が傷つけられる過激な言動、いわゆるカスタマーハラスメントを受ける事があります。それは、同じ人間である業務従事者の尊厳を傷つけ、他のご利用者に不快感を抱かせ施設環境を害するものとなります。

については、厚生労働省が発信する「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」及び東京都が条例に基づき策定した「カスタマーハラスメントの防止に関する指針」を参考に、社会通念的に過度で悪質と判断した時には、従業員保護の為に会社として毅然たる対応が必要と考えています。

なお、このご案内はあくまでもサービスを受ける者と提供する者が、どのような局面に於いても互いに尊重し穏やかなコミュニケーションの中にある為の警告効果を願うものです。

人間同士のやり取りには時に、間違い、勘違い、行き違い、掛け違いが生じます。そんな時、作動する怒りの情にチョッと待ってもらい、平穏に推移する事の価値を思ってもらえば、カスハラなど起きる訳がないと考えますが、如何でしょう。

## カスタマーハラスメントの定義

リエイグループのサービスを利用されるお客様からのクレームや言動のうち、当該クレームや言動の要求が社会通念上著しく相当性を欠くものであって、当該クレームや要求がスタッフ等の就業環境を害するものとします。

### 【対象となる行為】

身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）、威圧的・継続的・執拗な言動、土下座の要求、拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）、差別的な言動（国籍、性別、年齢、障害など）や性的な言動、従業員個人への攻撃や要求（SNS やインターネット上での誹謗中傷含む）、過剰なサービスの要求、不当な金銭補償、謝罪等の要求

### 【例えば、…】

スタッフ等への罵倒や不退去（大声且つ乱暴な言葉で延々と罵倒する）

スタッフ等の国籍や性別、年齢を揶揄する発言

スタッフ等への不当な謝罪要求（この場で土下座して謝れ）

休日、深夜、早朝のスタッフ等への緊急性の低い悪意ある問合せ

## カスタマーハラスメントへの対処

リエイグループはお客様の言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、スタッフ等を守るため、行政官庁や警察、弁護士と連携して厳正に対処致します。

## 当社グループにおけるカスタマーハラスメントへの取組み

- ・本方針を当社グループの従業員等に周知し、啓発活動を行います。
- ・カスタマーハラスメントに対する相談・窓口体制を整備致します。
- ・カスタマーハラスメントに関する従業員等への教育、研修を実施致します。
- ・被害に遭われたスタッフ等に対する心身のケアを図るよう産業医とも連携して対処致します。

2025 年 12 月 1 日

株式会社リエイグループ

株式会社リエイ

株式会社森山ナポリ

株式会社リエイフラッグ

ジェイシーサービス株式会社

株式会社まもかーる

ストックホルムロースト株式会社