

カスタマーハラスメント対応方針

制定日：2026 年 10 月 1 日

株式会社リッチェル

代表取締役社長

江本千之

1. 基本的な考え方

当社は、「良い商品」を通じてすべてのステークホルダーに笑顔を届けることを企業の使命とし、お客様（お取引先を含みます。以下同じ）からのご意見・ご要望に対して真摯に耳を傾け、誠実かつ適切に対応することを大切にしております。

一方で、一部のお客様による著しい迷惑行為や不当な要求等は、従業員の尊厳を傷つけ、安心して働くことのできる職場環境を損なうおそれがあります。

当社は、お客様との健全で良好な関係を維持するとともに、従業員（派遣社員を含みます。以下同じ）の安全と就業環境を守るため、カスタマーハラスメントに対して適切に対応する方針を定めます。

2. 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以下のとおり定義します。

お客様等の言動のうち、その内容または言動の手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるものであり、従業員の就業環境を害するもの

なお、お客様からの正当なご意見・ご要望・苦情等については、これに該当するものではなく、引き続き真摯に対応してまいります。

3. 対象となる主な行為例

以下は代表例であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為、威嚇、脅迫などの身体的・精神的攻撃
- ・ 侮辱、人格を否定する発言、継続的な暴言
- ・ 不当または過剰なサービスの要求
- ・ 商品・サービスの内容と無関係な要求

- ・長時間の拘束、執拗な繰り返し要求
- ・従業員の個人情報の詮索・SNS 等への投稿
- ・土下座の強要など社会通念上不相当な要求

4. 当社の対応

当社は、お客様への誠実な対応を基本としつつ、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、以下の対応を行います。

- ・不当な要求に対しては、毅然とした態度でお断りいたします
- ・状況に応じて、お客様対応を中止またはお断りする場合があります
- ・悪質と判断される場合には、警察・弁護士等と連携し、適切に対処します

5. 従業員の保護と職場環境の整備

当社は、従業員が安心して業務に従事できる環境を確保するため、以下の取り組みを行います。

- ・カスタマーハラスメントに関する社内方針の周知・啓発
- ・相談窓口の整備および適切な対応体制の構築
- ・被害を受けた従業員への配慮および再発防止措置
- ・必要に応じた教育・研修の実施

6. お客様へのお願い

当社は、お客様との信頼関係のもと、より良い商品・サービスの提供を目指しております。

引き続き建設的なご意見・ご要望を賜りますようお願い申し上げますとともに、従業員が安心して業務に従事できる環境づくりにご理解とご協力をお願い申し上げます。