

LIFULLグループにおけるカスタマーハラスメントに関する基本方針

1. はじめに

LIFULLグループ(以下「当社グループ」)は、「利他主義」の社是のもと、ユーザーの皆様やお取引先様(以下、総称して「お客様」)からの声を真摯に受け止め、プロダクトやサービスの改善に取り組んでいます。

この取組みの基盤となるのは、従業員一人ひとりが心身ともに健康で、前向きに挑戦できる環境です。当社グループは、従業員をハラスメントから守ることが、結果としてお客様へより質の高いサービスを提供し続けることにつながると考え、本方針を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを「お客様からのクレーム・要求のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、従業員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

具体的には以下の行為を指しますが、あくまで例示であり、これらに限るものではありません。

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要)
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動(同様の質問の繰り返し、電話や対面での長時間の拘束)
- 差別的な言動
- 性的な言動(セクシャルハラスメント等に該当する行為)
- 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
- SNSやインターネット上での誹謗中傷
- プライバシーを侵害する行為
- 契約内容の範囲を超えた過剰なサービスの要求
- 合理的な理由のない謝罪、金銭補償、商品交換の要求
- 従業員に対する処罰の要求

3. 当社グループにおける取組み

- カスタマーハラスメントの発生時に適切な対応ができる体制の構築
- カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先とした、適切な対応
- カスタマーハラスメントの対応方法や手順等の策定と、従業員に対する周知および研修の実施
- 自らが取引先等に対してカスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員に対する啓発の実施

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントに該当する行為があったと当社グループが判断した場合は、従業員を守るために毅然と対応し、状況によっては、サービスの提供、お取引、およびお問い合わせへの対応等をお断りまたは停止させていただくことがあります。

また、悪質であると判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置も含めて厳正に対処いたします。

5. お客様へのお願い

当社グループは、すべてのお客様に誠意をもって向き合い、より良いサービスの提供に努めてまいります。

従業員が安心して力を発揮し、質の高いサービスを提供し続けるため、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

附則

令和8年9月17日 制定施行