

株式会社 Life is Love / 結婚相談所 Lifetime Design

カスタマーハラスメント基本方針

■カスタマーハラスメントに対する方針

株式会社 Life is Love（以下、当社）は、「人が育ち合い、組織が成長し、未来がひらく。」を掲げ、『あらゆる多様性を、可能性に』という企業理念のもと、企業と地域の発展に貢献してまいります。

結婚相談所 Lifetime Design(以下、当相談所)は、「ライフステージが変化していく中で、自分の人生も相手の人生も大事にしていきながら、新しいカタチ・幸せな日々をデザインできるようにサポートしていきたい」との想いのもと、会員様のご要望に寄り添い、質の高いサービスを提供することに尽力しております。

一方で、お客様等による社会通念の範囲を超える不当・悪質な迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」が社会的な問題となっています。

当社・当相談所は、お客さまに質の高いサービスを提供するため、社員、役員、ならびに当社・当相談所の業務に従事するすべての人々(以下、当社・当相談所従事者)の安全と尊厳を守るため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して毅然とした姿勢で対応し、当社・当相談所従事者が安心・安全に働ける職場環境を確保することを目的として、カスタマーハラスメント防止の基本方針を定めます。

■カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じて、下記の通り定義します。

お客様からの苦情・要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても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り、当社・当相談所従事者の就業環境が害されるもの。

■対象となる行為（例示であり、これらに限られるものではありません）

身体的・精神的な攻撃

- ・暴行、傷害
- ・誹謗、中傷、名誉を棄損する行為（SNS など含む）
- ・侮辱、個人を傷つける行為、その他優位な立場を利用した暴言

威圧的な言動

- ・恫喝、罵声、暴言などによる威嚇や脅迫
- ・SNS やマスコミへの暴露をほのめかす脅し
- ・土下座の要求

継続的（繰り返される）、又は執拗な（しつこい）言動

- ・同様な内容を繰り返す要求
- ・契約内容を超えるサポートを繰り返し要求する
- ・要求が通らない場合等に、言葉尻を捉える（揚げ足をとる）行為
- ・深夜、早朝の過度な連絡

拘束的な言動

- ・合理性のない長時間の拘束、業務時間外の拘束（応対要求）
- ・合理性のない場所への呼び出し
- ・不退去、居座り、監禁

過剰または、不合理な要求

- ・契約範囲外の無償対応の強要、規定外の返金要求
- ・合理性のない謝罪の要求
- ・特別扱いの要求・当社・当相談所に関する解雇、異動など社内罰則の要求
- ・金銭の要求

SNS／インターネットへの投稿

- ・写真、音声、映像、役職員名等の不当な公開
- ・Google ビジネスプロフィール（クチコミ）、SNS、匿名掲示板等における、事実無根の内容や悪意ある表現を用いた当社・当相談所またはスタッフへの誹謗中傷、名誉毀損、および過度な批判。

その他、ハラスメント行為

- ・プライバシーを侵害する（可能性のある）行為
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・その他当社・当相談所がカスタマーハラスメントに該当すると判断した一切の行為

※上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。

行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」はこちらからご覧ください。

URL: [000915233.pdf](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/syu/seisaku/000915233.pdf)

■カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントが確認された場合、当社・当相談所は当社・当相談所従事者の安全と尊厳を守るため、事実確認のうえ適切かつ毅然と対応します。

不当な言動が続く場合には、行為の是正をお願いし、必要に応じてサービス提供の制限や対応中止を行います。

重大な行為については、警察や専門機関と連携し、従業員の保護を最優先に措置を講じます。

■お客様へお願い

当社・当相談所は、お客様との健全で建設的な関係を大切にしております。

より良いサービスを提供するためにも、すべての当社・当相談所従事者が安心して業務に取り組めるよう、節度ある言動と適切なコミュニケーションへのご理解とご協力をお願い申し上げます。

正当なご意見やご要望には誠実に対応してまいりますので、何卒ご配慮くださいますようお願い申し上げます。