

カスタマーハラスメント対応方針

レントは、「新鮮な提案力と高度なサービス力を通して豊かな社会創りに貢献し続けていく」という企業理念のもと、お客様にご満足いただけるサービスの提供に努めています。

一方で、一部のお客様等による社会通念上許容される範囲を超える要求や言動などのカスタマーハラスメントは、社員の尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させる重大な問題であると認識しています。

当社は、お客様等のご意見・ご要望には真摯に対応する一方、カスタマーハラスメントに対しては毅然と対応し、社員が安心して働ける環境と高度なサービスの提供を守るため、「カスタマーハラスメント対応方針」を以下のとおり定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、お客様等の要求や言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えるものであって、当社の業務を不当に妨げたり、社員の安全や心身の健康を害するなど、就業環境を損なうものを指します。

2. 該当する行為

以下の記載は例示でありこれらに限るものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・継続的かつ執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動

（不退去、居座り、監禁、及びお客様等による合理的範囲を超える長時間又は複数回におよぶ拘束）

- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当社で働く社員個人への攻撃や要求
- ・当社で働く社員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理又は過剰なサービスの要求
- ・正当な理由のない、又は当社の責任や社会通念の範囲を超える商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

※上記のカスタマーハラスメント行為の定義は、厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づいています。

3. カスタマーハラスメントに対する対応姿勢

問題解決にあたっては、合理的かつ理性的な話し合いを通じて、誠実な対応に努めてまいります。が、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が判断した場合、対応を中止又はお断りさせていただくことがあります。また、当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に相談のうえ、厳正に対処をさせていただきます。

4. カスタマーハラスメントに対する社内対応

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合には、その社員のケアを最優先します。
- ・社員に対して、カスタマーハラスメントに関する正しい知識、意識づけを図っていきます。