リガクグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

VER. 1
制定：2026年11月1日
リガク・ホールディングス株式会社

リガクグループ　カスタマーハラスメントに対する基本方針

カスタマーハラスメントに対する基本方針

リガクグループでは、リガク・フィロソフィーにもとづいて事業を行い、お客様や取引先の皆様からいただくご意見、ご要望、ご指摘を真摯に受け止め、製品・サービスの向上に活かしております。

一方で、ご意見やご要望の内容・伝え方によっては、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の人格や尊厳、就業環境、ひいては健全な事業活動に影響を及ぼす場合があります。リガクグループは、すべての従業員が安心して働くことのできる職場環境を確保するとともに、お客様や取引先の皆様との健全で良好な関係を維持するため、本方針を定めます。

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、「お客様、取引先その他当社の事業に関係する方による言動のうち、その内容や態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

＜カスタマーハラスメントに該当する行為例＞

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 身体的・精神的な攻撃

- 暴行、傷害
- 暴言、脅迫、侮辱
- 人格を否定する発言
- 威圧的な言動

(2) 過剰または不合理な要求

- 法令や契約を超える要求
- 過度な補償、値引き、特別対応の要求
- 社会通念上相当な範囲を超える謝罪要求

(3) 拘束的な行為

- 長時間にわたる対応の強要
- 同一内容の執拗な繰り返し要求
- 頻繁な電話やメール等による対応要求

(4) 誹謗中傷・プライバシー侵害

- SNS等への誹謗中傷
- 従業員の個人情報や画像等の無断公開

(5) 差別的・その他不適切な言動

- 人種、性別、国籍、障がい等に関する差別的な発言
- その他、従業員の人格や尊厳を傷つける言動
- 過度な従業員の個人情報の要求

当社の対応

リガクグループは、お客様や取引先の皆様からのご意見・ご要望には誠実に対応いたします。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全確保および就業環境保護のため、組織として毅然とした対応を行います。その内容に応じて、以下のような対応を講じる場合があります。

- 対応の中止
- 面会や連絡方法の制限
- サービス提供の停止
- 契約上の措置
- 警察や弁護士等への相談
- 法的措置

リガクグループは、お客様や取引先の皆様との信頼関係を大切にし、今後もより良い製品・サービスの提供に努めてまいります。お客様や取引先の皆様と当社従業員が相互に尊重し合い、健全で良好な関係を維持できるよう、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

以上