

カスタマーハラスメント対応方針

株式会社 LTJ（以下「当社」といいます）は、海外ブランド製品の輸入と販売を行い、日本のユーザーの皆様へ各ブランドのポリシーに基づいた責任あるアフターサポートを提供しております。

お客様からいただくご意見・ご要望の中には、製品やサービスの改善につながる貴重なご指摘が多く含まれており、当社はこれを真摯に受け止め、より良いサービスの提供に努めてまいります。

しかしながら、極めて一部ではありますが、過剰な要求や、当社従業員の人格や尊厳を傷つけるような不適切な言動が発生することもあります。これらは従業員の就業環境を著しく損なう行為であり、当社として看過できるものではありません。

当社は、こうしたカスタマーハラスメント行為に対して毅然とした対応を行うとともに、従業員の安全と働きやすい環境を守るため、本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、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」に準拠し、以下のようカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます）を定義します。

顧客等からのクレームや要望のうち、要求の妥当性に照らして、その手段・態度・言動が社会通念上不相当であり、かつ従業員の就業環境を害するもの

2. カスハラに該当する行為の例

以下のような言動は、カスハラに該当する可能性があります。

- 製品やサービスに過失が認められないにもかかわらず、執拗な補償や謝罪を要求すること
- 提供範囲を逸脱した過剰なサービス要求(営業時間外の対応や、長時間に及ぶ対応を要求するなど)
- 暴言・脅迫・名誉毀損・侮辱・威圧的態度などの精神的攻撃
- 暴力・物損等の身体的攻撃
- 差別的、性的、人格否定的な言動
- 従業員個人のプライベートに対する詮索・干渉
- SNS 等での誹謗中傷や個人情報の拡散

3. 当社の対応方針

当社は、上記のようなカスハラ行為に対し、以下の方針で対応いたします。

- 不当な要求・言動には、毅然と対応し、対応を控えさせていただく場合があります
- 悪質なケースでは、顧客との取引関係を中止させていただくことがあります
- 必要に応じて、警察・弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含む対応を検討します
- 従業員が一人で抱え込むことのないよう、組織として対応を行います

4. 社内体制と再発防止

当社は、以下の取り組みにより、従業員の保護と再発防止に努めます。

- カスハラに関する相談・報告体制の整備
- 被害を受けた従業員に対する心身のケア支援
- 外部専門機関（法律事務所、産業医等）との連携
- 発生事例の社内共有と対応マニュアルの整備
- 顧客対応力向上を目的とした研修・教育の実施

また、当社従業員が顧客に対して不適切な対応を行わないよう、社内教育・啓発活動も並行して行います。

5. 適用範囲と見直し

本方針は、全従業員を対象として適用されます。また、社会状況や法令の変更、社内外の事例等を踏まえ、必要に応じて内容を見直します。

6. 法的根拠と補足

本方針は、労働施策総合推進法（いわゆるパワハラ防止法）の趣旨を踏まえ、当社従業員の職場環境を守ることを目的としたものです。

（最終更新：2025 年 8 月）
株式会社 LTJ
代表取締役社長 渡邊 隆久