

社会保険労務士法人リプル カスタマーハラスメント防止方針

社会保険労務士法人リプル(以下「当法人」という。)は、すべての職員の人格と尊厳を尊重し、安全で健全な職場環境を確保することを重要な責務と位置付けています。

顧問先企業・関与先、各種機関のご担当者様、セミナー参加者、その他当法人の業務に関係する皆様との信頼関係を大切にしつつも、職員の就業環境を害する言動(カスタマーハラスメント)を容認いたしません。

令和 8 年 10 月 1 日からカスタマーハラスメント対策が事業主の義務とされたことを踏まえ、当法人は次の方針により、職員の保護と適切な顧客対応の両立を図ります。

1. カスタマーハラスメントの定義

当法人におけるカスタマーハラスメントとは、次の 3 つの要件すべてを満たす言動をいいます。

- (1) 顧問先・関与先・取引先・相談者・セミナー参加者・近隣の皆様など、当法人の事業に関係を有する方の言動であること
- (2) 当法人が提供する専門サービスの性質や事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
- (3) その結果として、当法人職員の就業環境が害されること

これには、面談や訪問時の対面对応に加え、電話、電子メール、FAX、各種チャットツール・SNS 等を通じた言動も含まれます。

なお、法令解釈や手続の進め方、当法人の対応に関するご質問・ご意見・ご不満であっても、内容およびその伝え方が社会通念上相当な範囲にとどまるものは、カスタマーハラスメントには該当いたしません。

2. カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

社会通念上許容される苦情・ご意見ではなく、次のような言動はカスタマーハラスメントに該当し得ます。

- 当法人のサービス内容と関係のない要求、または契約内容を著しく超える要求
- 当法人の説明・対応を尽くした後も、明らかに対応困難・不可能な要求を執拗に繰り返すこと
- 不当な損害賠償や過大な金銭の要求
- 暴行・傷害、物に対する破壊的行為
- 脅迫・中傷・侮辱・人格を否定する発言、土下座の強要など

- 恫喝的・威圧的な言動や、大声での叱責を長時間または頻回に繰り返すこと
- 長時間または頻回の電話・来所により職員を執拗に拘束する行為、不退去・居座り等
- 特定の職員に対する誹謗中傷、名誉・信用を傷つける言動を繰り返すこと

3. 当法人の対応

(1) 職員保護と対応の中止

カスタマーハラスメントに該当し得る言動が見られる場合、担当者を一人で対応させず、上席者が同席・引継ぎを行うなど、状況に応じた保護措置を講じます。

説明を尽くしても不当な要求や威圧的な言動が継続する場合には、面談・電話・オンライン対応を中止することや、退去を要請することなど、当法人として相当と判断される範囲で対応を終了することがあります。

(2) 特に悪質な事案への対応

暴行・傷害・脅迫等、犯罪行為に該当し得る場合には、直ちに警察への通報等の法的対応を行うことがあります。

過度な要求や著しく悪質な行為が繰り返される場合には、今後の相談対応・サービス提供の制限または停止、当法人への出入りの禁止等の措置を検討します。

(3) 相談・報告体制とプライバシー保護

職員は、カスタマーハラスメントと感じる、またはそのおそれがある言動を受けた場合、速やかに所内の相談窓口や所属長等に相談・報告できる体制としています。

当法人は、相談者・関係者のプライバシー保護に十分配慮し、相談したことや事実確認に協力したことを理由とする不利益な取扱いは一切行いません。

4. 継続的な改善と皆様へのお願い

当法人は、カスタマーハラスメントの未然防止と再発防止のため、方針および具体的な対処方法の周知・研修、事案発生時の状況や原因の検証、案内方法や業務フロー等の見直しを継続的に実施します。

当法人は、労働・社会保険諸法令に基づく公正かつ専門的なサービスを通じて、顧問先・関与先企業等の健全な発展に貢献することを使命としています。

誤解や行き違いが生じた場合には、事実関係や法令上の制約を丁寧にご説明し、可能な限りご要望に沿えるよう努めてまいります。いかなる場合であっても、職員の人格や安全を害する行為は許容されません。

皆様には、本方針の趣旨をご理解いただき、節度ある言動と建設的なご意見の表明を賜りますよう、ご協力をお願い申し上げます。

令和 8 年 10 月 1 日
社会保険労務士法人リプル
代表社員 神田 眞弓