

## LOGICA カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1. はじめに

株式会社 LOGICA（以下「当社」）は、「ワクワクと感動で人を幸せにしていく」を企業理念として掲げております。また、当社の企業理念の実現のため、クライアント様の視点に立ち、クライアント様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、日々当社サービスの改善に努めております。

一方で、当社サービスをご利用いただくクライアント様の一部では、従業員に対し、妥当性を欠き、社会通念上不相当な要求や言動がなされることがあり、当社従業員の心身の健康と安全が害され、就業環境が悪化するという深刻な問題が発生しています。

そのため当社は、組織的に上記のような問題の発生を防止するため、本方針をクライアント様、従業員及び利害関係者に周知するとともに、万一問題が発生した場合は、本方針に沿って対応することをここに宣言いたします。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

(1) 当社では、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」の定義に基づき、カスタマーハラスメントを以下のとおり定義いたします。

- ・ クライアント様からのクレーム・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、また、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、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの。

#### (2) 対象となる行為例

以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

<クライアント様の要求の内容が妥当性を欠く場合の事例>

- ・ 提供するサービス等に瑕疵・過失が認められないもの
- ・ 要求の内容が提供するサービス等の内容とは関係がないもの

<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の事例>

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等の個人の人格・尊厳を毀損する言動）
- ・ 威圧的な言動（優越的な地位又は一定の関係性を背景とした言動等）
- ・ 性的な言動
- ・ 土下座の要求

- ・ 個人の容貌の無断撮影
- ・ SNS へ投稿する等の言動
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 個人への攻撃、要求
- ・ 社会通念上不相当な金銭保証の要求等

※要求の内容が妥当であったとしても、その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も含まれます。

### 3. カスタマーハラスメントに対する対応について

- (1) 合理的な解決に向けて話し合いを要請いたします。
- (2) カスタマーハラスメントに該当する行為の停止の要請をいたします。
- (3) 弁護士、警察等のしかるべき機関に相談のうえ、適切に対応いたします。
- (4) カスタマーハラスメントの状況や態様によっては、以降のお取引を中止いたします。

### 4. 当社におけるカスタマーハラスメントに対する社内取り組みについて

- (1) カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施いたします。
- (2) カスタマーハラスメントやクライアント様の対応に関する相談窓口を設置しています。

株式会社 LOGICA  
2024 年 9 月 1 日制定