

「カスタマーハラスメントに関する基本方針」

■ はじめに

私たちは、「『生きがい創造企業』としてお客様に健康で快適なライフスタイルを提案します」という企業理念のもと、人々が心身ともに「健康」で「生きがい」をもって豊かに過ごせることを目指し、事業活動に取り組んでいます。

さらには、「安全・安心」をモットーに、お客様に快適なルネサンスライフを提供するため、日々、お客様からのご意見・ご要望等に真摯に向き合い、より質の高いサービスの提供を心がけています。

一方で、お客様からのご意見やご要望、言動の中には、妥当性を欠くもの、社会通念・常識の範囲を超える、いわゆるカスタマーハラスメントもみられます。

こうした不当な要求や言動は、従業員の人格を否定し、その尊厳を傷つけることとなります。また、他のお客様が求める平穏なルネサンスライフを乱し、あるべきサービスの提供を阻害し、ひいては、当社の正当な業務の遂行に支障をきたすこともあり、非常に重大な問題と捉えております。

当社は、カスタマーハラスメントに対して、従業員の人権及び就業環境を守るべく、組織として毅然とした対応をすることとし、本基本方針を定めます。

■ カスタマーハラスメントの定義

お客様からのご意見・ご指摘、その他言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、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、従業員の就業環境が害されるもの

■ カスタマーハラスメントに該当する行為の例示

- ・正当な理由のない賠償・慰謝料や迷惑料等の要求
- ・正当な理由のない返金要求
- ・身体的な攻撃（叩く、殴る、蹴る、強く押す、強く掴む、その他の暴力（非接触含む））
- ・精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、人格否定、暴言）
- ・威圧的言動 ・継続的な言動、執拗な言動
- ・拘束的言動（不退去、居座り、監禁）※従業員の長時間の拘束、度重なる拘束
- ・差別的な言動 ・性的な言動 ・従業員個人への攻撃、要求、つきまとい
- ・会社・従業員の信用を棄損させる行為（SNS 投稿等）
- ・安全な運営を妨害する行為
- ・従業員の解雇、懲罰、異動等社内処分の要求
- ・正当な理由のない優先利用や優遇利用の要求
- ・合理的な理由がない謝罪、面会、詫び状等の書面の要求

■ カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、当社全サービスのご利用をお断りさせていただく場合もあります。

なお、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察や弁護士等専門機関と連携し、法的措置も含め、厳正に対処します。

■ お客様へのお願い

株式会社ルネサンスは『人生 100 年時代を豊かにする健康のソリューションカンパニー』として、人々が心身ともに豊かに過ごせるよう、「生きがい創り」のお手伝いをさせていただきたいと思っております。これからもお客様のご意見・ご指摘に真摯な姿勢をもって業務を遂行していく所存ですが、カスタマーハラスメントについては、毅然と対応させていただきます。

何卒、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2025 年8月1日制定
株式会社ルネサンス
代表取締役社長執行役員
望月 美佐緒

以上