

レアジョブグループ、 「カスタマーハラスメントに関する当社の考え方」を策定

EdTechカンパニーの株式会社レアジョブ（以下、レアジョブ）は、従業員(※)の心身の健康と安全を守りながら、お客様に満足いただけるサービスを提供できるよう、この度「カスタマーハラスメントに関する当社の考え方」を策定いたしました。

レアジョブは、グループビジョン“Chances for everyone, everywhere.”のもと、「世界中の人々が、それぞれの能力を発揮し、活躍できる世の中の実現」を目指し、グローバルに人々が活躍するために必要な“学び”のサービスを提供しています。

私たちは日頃より、お客様から寄せられる貴重なご意見に真摯に向き合い、サービスの改善・品質向上に努めております。しかし、一部のお客様による従業員への暴言や過剰な要求といったハラスメント行為が見られることもあります。従業員の心身の健康と安全を守ることは、お客様に満足いただけるサービスを継続するために必要不可欠です。そのため、「カスタマーハラスメントに関する当社の考え方」を策定いたしました。

※「従業員」には、レアジョブグループまたはレアジョブグループの委託先企業における派遣社員を含む従業員、ならびにレアジョブグループ在籍中の講師が含まれます。

■カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、従業員等に対するお客さまによる行為のうち、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

お客様などからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動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って、当該手段・態様により、従業員等の就業環境が害されるもの

■対象となる行為

以下の記載は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づいた例示であり、カスタマーハラスメントとなる行為はこれらに限られるものではありません。

- 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）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的（繰り返される）執拗な言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求
- 商品交換の要求（不合理または過剰なサービスの提供の要求）
- 金銭補償の要求（正当な理由のない金銭の要求）
- 謝罪の要求（正当な理由のない謝罪の要求）
- 特定の従業員へのつきまとい
- 事務所（敷地内）への不法侵入
- SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し

■カスタマーハラスメントへの対応

対象となる行為があったと判断した場合は、従業員、および講師を守るため毅然とした対応を行い、場合によってはサービス提供の停止やカスタマーサポートの対応をお断りさせていただきます。

また、悪質な行為や犯罪行為と判断した場合には、警察や弁護士に相談し、厳正に対処します。

■従業員への対応

レアジョブではカスタマーハラスメント行為の被害にあった従業員、及び講師のケアを最優先とし、以下の対応を実施します。

- カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制の構築
- 当社グループで働く従業員のための相談・報告体制の整備

【株式会社レアジョブについて】

所在地：東京都渋谷区神宮前6-27-8 京セラ原宿ビル2F

代表者：代表取締役社長 中村 岳

URL：<https://www.rarejob.co.jp/>

事業内容：英語関連事業／資格取得支援事業／子ども・子育て支援事業

上場取引所：東京証券取引所スタンダード市場

【レアジョブグループの事業展開について】

EdTechカンパニーのレアジョブグループは、グループビジョン“Chances for everyone, everywhere.”に基づき「世界中の人々が、それぞれの能力を發揮し、活躍できる世の中の実現」を目指しています。オンライン英会話をはじめ、AI ビジネス英語スピーキングテスト「PROGOS®」などアセスメントを軸とし、個人・法人・教育機関などを対象に事業を展開。また、英語だけでなくグローバルリーダーに必要な評価・育成・採用など人材関連サービスや、資格取得を支援するサービス、K12領域における子ども子育て支援サービスも幅広く提供。今後も、国内のみならずグローバルな事業展開を推進してまいります。

【提供サービス】

◆英語関連サービス

ーオンライン英会話サービス

- ・[オンライン英会話サービス「レアジョブ英会話」](#)
- ・[オンライン完結成果保証型英会話プログラム「スマートメソッド®コース」](#)

ーアセスメントサービス（英語力測定）

- ・[ビジネス英語スピーキングテスト「PROGOS®」](#)
- ・[英語スピーキング力診断アプリ「PROGOS®」](#)

ー法人向け人材育成関連サービス

- ・[グローバルビジネススキル習得プログラム「グローバルスキルPowerトレーニング」](#)
- ・[法人向けグローバルリーダー育成研修サービス](#)

◆資格取得支援サービス

- ・[オンライン予備校「資格スクエア」](#)

【本プレスリリースに関するお問い合わせ】

株式会社レアジョブ 広報 荒川

メール：press@rarejob.co.jp