

カスタマーハラスメント対応ポリシー

株式会社LabBase（以下「LabBase」）は、「研究の力を、人類の力に」というパーパスを掲げ、より明るく、持続的な人類の未来に貢献することを目指しています。

このパーパスの実現及び誰もがパフォーマンスを発揮できるような安全で健康的な職場環境を提供するために「カスタマーハラスメントに対する当社の考え方」を作成しました。

カスタマーハラスメントに関する当社の考え方

LabBaseは、「研究の力を、人類の力に」というパーパスを掲げ、人と人、組織と組織、学術と産業といった壁を超えて、研究者や、その支援者や、研究の成果がシナプスのように結びつき、研究自体も、研究が生み出す社会へのインパクトも、飛躍的に加速する場をつくることで、より明るく、持続的な人類の未来に貢献することを目指しています。

この実現に向けて、LabBaseが掲げる3つのValueのうちの一つ、「Growing Together」（エベレストは一人では登れない。ステークホルダーと一緒に成長していこう）にも表現されている通り、「仲間」を増やすことが非常に重要だと考えています。

私たちは「仲間」たる当社従業員が心身ともに安心して働ける環境を保持するために、カスタマーハラスメントに対しては、毅然とした態度で対応を行います。

そして、当社がかかわる社外のお客様やパートナーも大切な「仲間」であると考えています。そのため、社内か社外であるかを問わず、一人ひとりが対等で尊重し合える健全な関係を維持していくことを心がけることでお互いの最大限の可能性を発揮できると考えています。

そのような環境を実現するための一歩として、この度「カスタマーハラスメントに関する当社の考え方」を作成いたしました。

カスタマーハラスメントとなる行為

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、当社では「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、労働者の就業環境が害されるもの」に該当する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

社会通念上不相当な行為例

（下記のとおりですが、これに限りません）

- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求、プライバシー侵害行為

- 過剰又は不合理な要求
 - ・ 規約範囲を超えた合理的理由のない返金や補償の要求
 - ・ 合理的理由のない謝罪要求や当社関係者への処罰要求
 - ・ 優越的な地位を利用して当社が求める各種手続きの便宜を求める行為
 - ・ 優越的な地位を利用して契約していないサービスや過剰なサービスの提供を強いる
- SNSやインターネット上での誹謗中傷・脅迫

社外対応

お客様からのご要望に対しては、対等な立場において、その問題解決にあたって合理的で理性的な対話を行い、より良い関係の構築に努めます。

ただし、お客様の要求内容や言動が、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以後の対応を中断し、誠に残念ながらお取引をお断りまたは中止させていただくこともございます。

その他、当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対処をさせていただきます。

社内対応

- カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法について研修を実施します。
- 相談窓口の設置及び対応体制を構築します。
- 被害にあった従業員のプライバシー保護及びケア（産業医との連携等）を最優先に努めます。

以上

株式会社LabBase

制定 2025年4月30日