



「株式会社 RaJA カスタマーハラスメントに対する基本方針及び反差別ポリシー」の策定

株式会社 RaJA（以下、弊社）は、近年、社会問題となっているカスタマーハラスメントから大切な従業員を守るため、従来からある「反差別ポリシー」を、新たに「株式会社 RaJA カスタマーハラスメントに対する基本方針及び反差別ポリシー」へと進化させ、その策定内容を各事業のウェブサイトに掲載しています。

弊社は日頃から、社員一人ひとりがお客様と向き合い、皆様の生活を、留学・保育・教育サービスの提供を以って支援する「カスタマー起点の事業運営」に取り組んでいるところです。

弊社のサービスをご利用いただくにあたりましては、弊社のスタッフに対し、倫理・道徳の道を逸脱する行為（暴行・脅迫・暴言・不当な要求）及び拘束的な行為（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる、要求するなど）のカスタマーハラスメントに該当する事例は、どこでも起こりうるリスクがある旨認識するところでございます。

弊社では、すべての従業員・関連業務に従事するスタッフが心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境を整えることが重要であるという考えのもと、カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為から社員一人ひとりを守り、今後も質の高いサービスを持続的に提供していくため、これまでの反差別ポリシーを盛り込んだ「株式会社 RaJA カスタマーハラスメントに対する基本方針及び反差別ポリシー」を策定しました。

今後とも弊社は、世界中のお客さま・パートナーのみなさまをリスペクトし、さまざまな声に耳を傾け、常に学び続けながら、みなさまの期待を超える商品・サービスの提供に努めてまいります。なお、本ポリシーへは弊社従業員も全員が誓約し、RaJAに関わるすべての人が、内容を遵守するものいたします。



ハラスメントに対する基本方針及び反差別ポリシー

株式会社 RaJA での就労において、すべてのご利用者様に、安心・安全で豊かな保育・教育支援サービスを提供し、満足してご利用いただけるよう、日々ご利用者様からいただくご意見に真摯に向き合い、サービスの提供に取り組んでいくことを約束します。

一方で、今後 弊社のサービスを利用される一部の方からの、悪質な言動、脅迫、不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が発生するリスクもゼロではないという認識を持ち、従業員が安全で働きやすい環境をつくっておくことが重要であるという考えのもと、これらの行為から社員一人ひとりが守られるよう互いに知恵をだし、協力して適切に対応するとともに、質の高いサービスを持続的に提供していくため「株式会社 RaJA カスタマーハラスメントに対する基本方針及び反差別ポリシー」を遵守する旨賛同いたします。

<カスタマーハラスメントの定義>

お客さまからの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態度が社会通念上不当なものであり、弊社従業員の就業環境が害されるもの。

<ハラスメントの定義>

従業員の言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態度が社会通念上不当なものであり、顧客の利用環境が害されるもの。

<対象となる行為>

次の定義および行為例は、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」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる、要求する）
- ・許可なく弊社関連施設内に立ち入る行為
- ・許可なく録音、撮影する行為
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・顧客関係先、関係者及び園児を含むご家族様への攻撃や要求
- ・顧客関係先、関係者及び園児を含むご家族様の個人情報などの SNS/インターネットへの投

稿（写真、音声、映像の公開）

- ・不合理または過剰な対応及び物品等の要求
- ・正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求、謝罪の要求
- ・人種、肌の色、国籍や出身地／種族、性認識、遺伝的特徴、社会的地位、価値観などを偏見・差別すること

<従業員への対応>

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を実施するとともに、カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組みます。

<カスタマーハラスメント／ハラスメント及び差別が発生した場合の対応>

カスタマーハラスメント／ハラスメントと判断されるいかなる言動・行動などに対しても、毅然と対応し、契約解除等の然るべき判断をいたします。また、悪質なものを犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。

万が一お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本基本方針に沿って対応し、異議申し立て、返金等のいかなる要求にも応じません。

株式会社 R a J A

〒890-0051 鹿児島市高麗町 40-39

TEL 099-204-7730

CEO 福島 S.Salliee

以上に賛同、株式会社 RaJA で就労いたします。

I fully agree and will be employed at RaJA Corporation.

2 0 年 月 日

フルネーム

サイン



RaJA Co., Ltd. Basic Policy and Anti-Discrimination Policy against Customer Harassment

Establishment of "Basic Policy and Anti-Discrimination Policy for RaJA Corporation's Customer Harassment"

RaJA Corporation (hereinafter referred to as "the Company"), in order to protect its valuable employees from the growing issue of customer harassment, has evolved its existing "Anti-Discrimination Policy" into a new "Basic Policy and Anti-Discrimination Policy for RaJA Corporation's Customer Harassment". The contents of this policy have been posted on the websites of our various business divisions.

Our company has been committed to a "customer-centric business operation" where each employee engages with customers and supports their lives through study abroad, childcare, and education services. When utilizing our services, it is important to acknowledge that instances of customer harassment, which involve acts deviating from ethical and moral standards (physical assault, threats, verbal abuse, and unreasonable demands), as well as coercive behaviors (refusal to leave, prolonged phone calls or loitering, confinement, repetitive explanations, persistent requests, etc.), have the potential to occur anywhere.

We believe it is crucial to create a work environment where all employees and staff involved in related operations can work in a state of both physical and mental well-being and security. With the aim of protecting each employee from actions that may be considered as customer harassment and continuously providing high-quality services, we have established the "Basic Policy and Anti-Discrimination Policy for RaJA Corporation's Customer Harassment," incorporating our existing anti-discrimination policy.

Moving forward, we, at RaJA Corporation, will continue to respect customers and partners from around the world, listen to diverse voices, and strive to exceed your expectations by constantly learning. Furthermore, all employees of our company pledge to comply with this policy, and everyone associated with RaJA is expected to adhere to its contents.



Basic Policy and Anti-Discrimination Policy against Customer Harassment

Establishment of "Basic Policy and Anti-Discrimination Policy for Customer Harassment" at RaJA Corporation

RaJA Corporation (hereinafter referred to as "the Company") is committed to providing safe, secure, and enriching childcare and educational support services to all of our users, and we promise to sincerely listen to the opinions and feedback we receive from our users every day to continuously improve our services. However, we also recognize that there is a risk of customer harassment, including malicious behaviors, threats, and unreasonable demands, from a small number of individuals who may use our services in the future. In order to ensure a safe and comfortable working environment for our employees, we believe it is important to protect each employee from such behaviors, and we pledge to cooperate and provide appropriate support to address these issues while maintaining the provision of high-quality services. Therefore, we wholeheartedly endorse and adhere to the "Basic Policy and Anti-Discrimination Policy for Customer Harassment" at RaJA Corporation.

Definition of Customer Harassment:

Customer harassment refers to any actions, demands, or requests from customers that lack validity or are socially unacceptable in terms of means or attitude, and that harm the working environment of our company's employees.

Definition of Harassment:

Harassment refers to any actions, demands, or requests from employees that lack validity or are socially unacceptable in terms of means or attitude, and that harm the users' environment in utilizing our services.

Targeted Acts:

The following definitions and examples of acts are formulated based on the "Customer Harassment Countermeasures Company Manual" issued by the Ministry of Health, Labour and Welfare. The examples provided are illustrative, and customer harassment

is not limited to these examples.

- Physical or mental attacks (assault, injury, threats, defamation, slander, insults, verbal abuse) and intimidating behavior
- Demanding an individual to prostrate oneself
- Restrictive actions (refusing to leave, prolonged phone calls or stay, confinement, repeatedly explaining the same thing)
- Entering company-related facilities without permission
- Recording or filming without permission
- Discriminatory or sexual remarks
- Attacks or demands towards customers, related parties, and families, including contact persons and children
- Posting personal information of customers, related parties, and families, including photos, audio, and video on social media/the internet
- Unreasonable or excessive demands and requests for goods or services, as well as money or apologies without valid reasons
- Prejudice or discrimination based on race, skin color, nationality, place of origin/ethnicity, gender identity, genetic characteristics, social status, values, etc.

Response to Employees:

We will conduct training on knowledge and coping methods related to customer harassment while prioritizing the care of employees who have been affected by customer harassment and working towards prevention of recurrence.

Response to Customer Harassment/Harassment and Discrimination Incidents:

We will respond firmly to any actions or behaviors deemed as customer harassment/harassment, making appropriate decisions such as contract termination if necessary. In cases where the behavior is deemed malicious or criminal, we will cooperate with external experts such as the police and lawyers to handle the situation strictly, including legal measures if necessary. If any acts that constitute customer harassment are identified from a customer, we will follow this basic policy and will not entertain any objections, demands for refunds, or similar requests.

RaJA Co., Ltd.
40-39 Korai-cho, Kagoshima City,
Kagoshima JAPAN #890-0051
CEO S.Salliee Fukushima