カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

レクシア特許法律事務所は、依頼者、相談者等、当事務所のサービスを利用し、又は利用しようとする方（以下「お客様」といいます。）との信頼関係を大切にし、法律・知的財産に関する専門サービスの提供に取り組むとともに、お客様からご意見・ご要望をいただいた際には真摯に受け止め、誠実に対応しています。

一方で、当事務所は、弁護士、弁理士及び職員その他の業務従事者（以下「所員」といいます。）の人権と尊厳を守り、安全に業務に従事できる環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応します。

2. カスタマーハラスメントの考え方

カスタマーハラスメントとは、お客様からの言動であって、その内容、又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、所員の就業環境を害するものをいいます。該当するかどうかは、言動の内容、経緯、状況等を踏まえて総合的に判断します。

本方針は、お客様の正当なご意見・ご要望・苦情の申出や権利行使を妨げるものではありません。

3. 対象となる行為の例

例えば、次のような行為が該当し得ます。ただし、これらに限られません。

- 暴行、脅迫、威嚇、暴言、人格を否定する発言その他の侮辱的な言動
- 差別的な言動、性的な言動、つきまとい等
- 正当な理由のない過度な金銭要求、土下座その他の不相当な謝罪の強要
- 正当な理由なく長時間にわたり対応を拘束する行為や、執拗に連絡・要求を繰り返して業務に著しい支障を生じさせる行為
- 誹謗中傷や、所員のプライバシーを侵害する情報の公開・拡散
- 法令又は弁護士・弁理士の職業倫理に反する対応の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

当事務所は、カスタマーハラスメントに対し、所員の安全確保を優先し、事実関係や状況に応じて、責任者への引継ぎ、複数名での対応、連絡方法の指定、面談・電話対応の終了等の措置を毅然と講じます。

改善が見られない場合や重大な行為があった場合には、お客様からの新たなご依頼の受任をお断りし、又は委任契約等を終了することがあります。その際は、関係法令、弁護士・弁理士の職務上の義務及びお客様の権利・利益に十分配慮します。必要に応じて、関係機関への相談・通報や法的措置を講じることがあります。

当事務所は、今後もお客様に対する最良のサービスの提供に努めてまいりますので、本方針に対するご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。