

カスタマーハラスメント対応指針

策定の目的

当社は、お客様の「住まう」に対する想いを受けとめ、真心をもって問題解決に取り組み、「安全・安心・快適な暮らし」に貢献できる企業を目指し、業務に取り組んでいます。これからもお客様にご満足いただけるサービス・商品の提供を継続していくために、従業員のスキルアップや法令遵守に取り組んでまいります。

一方、より良いサービスや商品の提供のためには、従業員の人権が守られ、より良い職場環境を整えることも大切であると考えています。

このような考えのもと、社会的な課題である「カスタマーハラスメント対応指針」を以下のように策定することといたしました。

カスタマーハラスメントの定義

お客様（お取引先を含む）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、従業員の就業環境が害されるもの。

該当する行為

- 1 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ①そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
 - ②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
 - ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ④不当な損害賠償要求
- 2 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ①身体的な攻撃(暴行、傷害等)
 - ②精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
 - ③威圧的な言動
 - ④継続的、執拗な言動
 - ⑤拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社、当社で働く従業員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントと判断される言動・行為が認められた場合には、必要により商品・サービスの提供やお客様対応を中止いたします。さらに、悪質なものと判断した場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

当社の取り組み

本方針による企業姿勢の明確化、当社で働く従業員への周知・啓発
カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
当社で働く従業員への教育・研修の実施
当社で働く従業員のための相談・報告体制の整備