

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、「マンション管理を通じて、人々のコミュニティ形成を支援し、末永く心豊かに暮らせる住環境を提供する」ことを目的とし、日々、高品質なマンション管理サービスの提供に努めています。企業理念を実現するためには、すべての従業員が健康的に働き続けることのできる環境を構築することが重要である一方、時には一部のお客様等から、威圧的な言動や社会常識の範囲を超える理不尽な要求を受けることがあります。

そこで当社では、従業員の人權を尊重し、従業員が安心して高品質なサービスの提供に努められるよう、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり定めます。

■カスタマーハラスメントの定義

当社は、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」を参考に、カスタマーハラスメントを以下のとおり定義します。

『お客様等からのクレーム・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・態様が不適切なものであって、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの』

カスタマーハラスメントの具体例としては以下のとおりですが、これらに限られるものではありません。当社としては、個々の事案に応じ、カスタマーハラスメントに該当するかどうかを判断した上で適切な措置を取ります

【該当する行為の例】

- ・不合理または過剰なサービス・対応の要求
- ・正当な理由のない賠償、謝罪等の要求
- ・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、土下座の要求）、性的な言動（セクシャルハラスメント等に該当する行為）
- ・SNS／インターネットへの投稿による誹謗中傷や名誉毀損、当社従業員個人への攻撃・要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の対応）
- ・プライバシー侵害、長時間の電話、勤務時間外の業務対応要求

■カスタマーハラスメントへの対応

【社内対応】

- ・カスタマーハラスメントの判断基準や対応方法について、社内教育を実施します。
- ・カスタマーハラスメント発生時の迅速な対応を目的としたサポート体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメント被害を受けた従業員に対する支援体制を構築します。
- ・自らがお客様に対して、カスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員に啓発を行います。

【社外対応】

お客様等の行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、当該行為の中止を求めるとともに、お客様等への対応を中止またはお断りさせていただくことがあります。また、当該行為が特に悪質と判断される場合には、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処させていただきます。

以上

2025 年 7 月 17 日制定