

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 概要

当社は、ビジョンに「『技術』×『情熱』で、大切な資産を明日につなぐベストパートナー」を掲げており、その実現に向けて、常にお客さま等の立場で考え、お客さま等のニーズや期待に沿った質の高いサービスを提供できるように、「安全、安心、衛生的な建物管理の実現」などの幾つかのミッションを定めて日々業務運営に励んでおります。

当社が掲げるビジョン&ミッションを実現するためには、当社の業務に従事する者(以下「従業者」といいます。)が安心して働くことができる職場環境の整備が重要であり、これを著しく不当に妨げる下記で定義するお客さま等のクレーム・言動については看過することができない問題と認識しております。

従業者が安心してお客さま等に質の高いサービスを提供し続けることができるように、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのクレーム・言動のうち、クレーム・言動の要求の内容の妥当性を欠くもの、または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、その手段・態様により、従業者の就業環境が害されるもの。

【該当する行為の例示】

- ・暴力、威嚇、脅迫、強要と判断される行為
- ・暴言、性的な言動、誹謗中傷、人格否定、ストーカー行為その他人格を攻撃する言動
- ・人種、民族、門地、職業その他の事項に関する差別的言動
- ・長時間にわたる拘束、執拗な問い合わせ
- ・社員等の個人情報等の SNS 等への投稿
- ・金品の要求、特別対応の要求、実現不可能な要求、その他内容または態様が社会通念に照らして著しく不相当と認められる要求

※上記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。

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客さま等からのクレーム・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、以降のお客さま等対応をお断りさせていただく場合があります。また、必要に応じて警察・弁護士等の外部専門家へ連絡の上、法的措置等も含め厳正に対処いたします。