

カスタマーハラスメントに対する方針

【はじめに】

私たち日鉄興和不動産コミュニティ株式会社は、安全・安心・信頼を基本に、お客様のより快適な住環境及び職場環境を実現するベストパートナーとして、皆様と共に歩むことを目指しております。その実現のため、お客様と弊社従業員がそれぞれの人格や尊厳を互いに尊重しあえる強固な信頼関係を構築することが重要と考えており、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しております。

【カスタマーハラスメントに対する方針】

《基本方針》

私たちは、常にお客様のご満足の最大化を目指して、お客様の声を真摯かつ誠実に受けとめ、皆様にご満足いただけるサービスを提供するために日々取り組んでおります。一方で、カスタマーハラスメントと評される行為に対しては、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を著しく害するものとして毅然とした態度で行動するとともに、組織的に対応いたします。

《カスタマーハラスメントの定義》

お客さま（お取引先を含みます）からの言動・要求のうち、当該内容の妥当性を欠くもの、又は妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであって、従業員（業務委託先における従業員・派遣社員等を含みます）の就業環境が害されるもの。

《対象となる行為(例)》

- ・ 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、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、居座り、長時間・連日の電話、監禁、何度も同じ説明を求める）
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 当社で働く従業員個人への攻撃や要求及びむやみに個人情報公表する行為

- ・ 当社及び当社で働く従業員の信用を棄損させる SNS／インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）や、自己の不当な要求を実現するためにマスコミ、諸官庁への通報をほのめかす行為
- ・ 正当な理由のない又は過剰なサービス、商品や金銭の要求、謝罪の要求
- ・ 緊急対応以外の休日や深夜など対応時間外の呼び出し
- ・ 契約外の行為、法令に反する行為、管理規約・規則等に反する行為等の強要

※ 上記の行為(例)は例示であり、これらに限定されません。また、犯罪その他法令等に違反する行為はもとより、必ずしも法令等に違反する行為ではなくとも対象となります。

《カスタマーハラスメントへの対応》

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、中止いただきますよう要請いたします。また、中止の要請をお聞き入れいただかず、問題行為が継続するような場合は、法令・条例、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等のガイドライン、要綱、その他の会社規則に則り、お客様対応をお断りする場合があります。なお、悪質と認められる場合には、民事上の法的措置はもとより、警察などのしかるべき機関に相談のうえ厳正に対処します。

《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し、カスタマーハラスメント発生時に、会社として適切な判断や対応ができる体制を整備するとともに、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。また、自らが取引先等に対し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。

以上