

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1.はじめに

株式会社アットハウジングは、「私たちは新しい住環境の想像と感動のサービスを提供することで、お客様と社員の夢と幸せを実現し、未来を開拓していきます」を経営理念とし、購入していただけるお客様や、当社事業に関わる協力企業様、部資材供給会社様、不動産会社様などの地域のパートナーの皆様や従業員とこれからも持続的にお互いに発展・共存していきます。そのために、株式会社アットハウジングは従業員および関係者の人権を尊重し、心身ともに健康で安心して働ける職場環境を確保する目的のもと、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、運用することをお知らせいたします。

2.基本方針

株式会社アットハウジングの従業員は、お客様に満足いただける製品・サービスを提供するために努力し、お客様のご指摘には真摯かつ誠実に対応いたします。しかしながら、お客様の言動や要求等がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、予告なく商品・サービスの提供やお客様対応をお断りさせていただく場合があります。また、さらに悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士などと連携し、厳正に対処いたします。

3.カスタマーハラスメントの定義

株式会社アットハウジングでは、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」に基づき、カスタマーハラスメントを、「お客さまの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または社会通念上不相当な言動(暴言、暴行、脅迫等)を伴うもので、従業員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

4.対象となる行為の例

- ・身体的な攻撃(暴行・障害行為)
- ・精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等)
- ・威圧的な言動
- ・大声を出す、机を叩く、蹴る等の威嚇行為
- ・過度な謝罪要求(土下座の強要など)
- ・要求の過度な繰り返し、執拗な言動
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁等)
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない製品交換、補修の強要、金銭や謝罪の要求
- ・会社または従業員の信用を毀損させ、または営業活動を妨害する行為
- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・従業員を無断で撮影、録画し、または従業員の声を録音する行為
- ・従業員の個人情報等の SNS 上への投稿(写真、映像、音声その他一切の情報の公開)
- ・やりとりを録音・撮影してインターネット上や第三者に公開すると言及する等の脅迫行為
- ・言葉遣いや言葉尻を捉えて執拗に指摘をする行為

※上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

5.株式会社アットハウジングのカスタマーハラスメントに対する取り組み

カスタマーハラスメントに組織的に対応するため、以下の施策を実施してまいります。

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順の策定
- ・従業員への教育・研修の実施(従業員がカスタマーハラスメント行為を行わないための教育を含む)
- ・カスタマーハラスメントに関する報告・相談体制の整備