

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社穴吹工務店（以下「当社」という。）は、「住まいづくりとは、人々の暮らしと深く関わりあい、お客さまの視点を大事にすることで、本当に価値ある住まいが生まれるものである。」と考え、日々の業務に取り組んでおります。その実現のためには、すべての従業員が安心して働ける就業環境が整えられていることが必要だと考えております。

当社では、一人一人のお客さまの声に真摯に耳を傾け、誠実に対応するよう努めておりますが、ごくまれに一部のお客さまによる従業員に対する過剰な要求等も見受けられます。

そのため、当社は、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を作成し、公表します。

カスタマーハラスメントの定義

当社では、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**」および東京都による「**カスタマーハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）**」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。

『顧客などからのクレーム・言動のうち、要求内容に妥当性が認められないものや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り、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの』

上記は、当社の従業員が業務上顧客の立場に立った場合にも当てはまります。

「顧客など」には、住宅のご購入・ご検討をされているお客さまの他に、当社の業務に密接に関係している利害関係者（お取引先、ご近隣住民等）を含みます。

当社がカスタマーハラスメントと考える具体例は、以下のとおりです。

ただし、これらはあくまで例示であって、これらに限るというものではありません。

＜カスタマーハラスメントの具体例＞

- 身体的な攻撃（殴る・蹴る等の暴行や傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- 従業員への威圧的な言動（大声・暴言で責める行為、名誉棄損・侮辱・人格否定的な言動、物を壊す行為等）
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動（恫喝・罵声・暴言を繰り返す行為等）
- 拘束的な行動（長時間・深夜の電話や過剰な頻度・内容のメール、長時間・深夜にわたる、拘束、居座り、架電や面会の執拗な要求等）
- 差別的な言動
- 性的な言動（セクシャルハラスメント等に該当する行為）
- 従業員個人への攻撃・要求（従業員へのつきまとい行為、SNS/インターネット等への誹謗中傷や個人情報の投稿等）
- 契約内容を超えた過剰な要求（営業時間外における業務の強要等）
- 当社の提供するサービス・商品に瑕疵・過失が無い場合等、妥当性を欠く金銭補償や商品交換の要求
- 合理的な理由のない謝罪の要求
- 従業員等に対する処罰の要求
- お客さま側が優位な立場にいるという前提での暴言、特別扱いの要求

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が発生しないよう丁寧な対応に努めますが、カスタマーハラスメントの対象となる行為があったと当社が判断した場合は、お客さまへご説明のうえ、対応を中断またはお断りさせていただく場合がございます。また、当社が特に悪質なカスタマーハラスメントであると判断した場合は、警察・弁護士など外部専門家に連絡、相談のうえ、厳正に対処いたします。

当社における取組

1. 各従業員への本方針の周知・啓発
2. カスタマーハラスメント発生時の対応体制の構築
3. 各従業員へのカスタマーハラスメントに関する知識、対処方法についての教育