

カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社は、「人が輝く街、笑顔が行き交う施設」づくりを企業理念とし、安全・快適・便利な施設運営を通じて、地域社会の一員として、地域の人々との信頼関係を築きながら、すべてのお客様と従業員が、共に笑顔で過ごせる施設運営を目指します。

しかしながら、一部のお客様等による不当な要求や威圧的な言動、暴力行為といった「カスタマー・ハラスメント」があり、このことが、従業員の尊厳を傷つけ、業務遂行や職場環境を著しく損なう原因となります。これに対して、当社は従業員を守り健全な労働環境を確保するために毅然とした対応を行うことをここに宣言します。

当社は、お客様の御意見や御要望には真摯に向き合いつつ、不当な行為に対しては適切な対応を徹底し、従業員とお客様双方が安心できる環境を築いてまいります。

1. 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等言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又は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をいいます。以下のような例がありますが、これらに限られません。

- ① 妥当性を欠く要求
 - ・ 正当な理由のない金銭補償や謝罪の強要
 - ・ 原因に対して過剰な対応を求める行為
- ② 社会通念上不相当な手段・態様
 - ・ 暴言、脅迫、威圧的な言動
 - ・ 身体的攻撃、器物への攻撃、執拗な要求
 - ・ SNS やインターネットを用いた誹謗中傷や名誉毀損
 - ・ 土下座の強要や長時間拘束等

2. 基本方針

① 従業員の保護

当社は、従業員の安全を最優先し、不当・悪質な要求や行為から守ります。

② 組織としての対応

カスタマー・ハラスメントに対しては、従業員個人に負担をかけず、組織として

一貫した対応を行います。

③ 法令遵守

関連法令やガイドライン（例：東京都条例、厚生労働省マニュアル）を遵守します。

3. 具体的な実践

- ① 本方針による企業姿勢の明確化
- ② カスタマー・ハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ③ 従業員への教育・研修の実施
- ④ 被害に遭った従業員へのカウンセリングや健康管理などのサポートの提供
- ⑤ 相談者のプライバシー保護、相談を理由とした不利益取扱いの禁止
- ⑥ 外部機関（弁護士、警察等）との連携を含む法的な措置

以 上