

2025年4月1日

大栄不動産株式会社

「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」の策定について

<はじめに>

当社は、「社会に貢献し、お客様に必要とされる存在であり続ける」との企業理念のもと、「当社のサステナビリティ」と「社会のサステナビリティ」の調和を図り、企業価値の最大化を目指すことを経営の基本方針としています。

当社としては、役職員や当社の業務に従事する方(以下「役職員等」といいます)に対し安全で働きやすい環境をつくること、お客さまに対する継続的な質の高いサービス等の提供につながると考え、「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を策定することといたしました。

<カスタマー・ハラスメントの定義>

カスタマー・ハラスメントにつきましては、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」に基づき、お客さまや業務の遂行に当たり関係する方からの言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、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のものであり、当該手段・態様により、当社で働く役職員等の就業環境が害されるものと定義します。具体的事例は以下の通りですが、上記の定義に当てはまるものであれば、以下に含まれないものもカスタマー・ハラスメントと判断いたします。

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な言動、執拗な言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求
- SNS、インターネット上での誹謗中傷
- 著しく不当な要求(正当な理由のない商品交換要求、金銭補償要求、謝罪の要求)

<カスタマー・ハラスメントへの対応>

・カスタマー・ハラスメントと判断される言動が認められた場合は、役職員を守るため毅然とした対応を行い、悪質なものを犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等を含め厳正に対処します。

・カスタマー・ハラスメント発生時における社内での迅速なサポート、相談体制を構築します

・当社役職員等に対してカスタマー・ハラスメントに関する知識・対処方法に対する教育・研修を実施します。

・当社役職員等は当社事業において取引先の顧客等として、取引先の就業者に対するカスタマー・ハラスメントを禁止します。

以上