

1. 基本方針

当社は、「快適で安心な生活空間づくり」を目指し、お客様の多様なニーズに応えるエンジニアリング企業として、高品質なサービスを提供することを使命としております。また、お客様との信頼関係を大切にし、お客様からのご意見やご要望には真摯に耳を傾け、サービスの向上に努めております。しかしながら、ごく稀に常識の範囲を逸脱した要求や言動が見受けられ、これらのいわゆるカスタマーハラスメント行為は、従業員の心身の健康と安全を著しく損ない、健全な職場環境を阻害する重大な問題です。当社は、従業員の人権を守り、安心して業務に取り組める就業環境を維持するため、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応することをここに宣言します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、お客様からの要望や言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当と認められるものであり、それによって従業員の就業環境が害されるものを指します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(※これらの例はあくまで一例であり、これらに限られるものではありません。)

1) 身体的・精神的な攻撃

- ・ 暴行、傷害、物を投げつけるなどの暴力的行為
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、恫喝、土下座の要求
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷、個人情報晒し行為、あるいはそれをほのめかす言動

2) 過剰または不合理な要求

- ・ 商品・サービスに瑕疵がないにもかかわらず、高額な金銭補償や過剰な返金を要求する行為
- ・ 従業員の処分を要求する行為
- ・ 合理的な理由のない謝罪の要求
- ・ 契約や規約の範囲を超えるサービス提供の要求

3) 継続的・執拗な言動、拘束的行為

- ・ 同じ内容のクレームや問い合わせを繰り返すなど、長時間の電話や拘束、居座り
- ・ 営業時間外や業務時間外での執拗な連絡、面会要求
- ・ 従業員個人へのつきまといやプライバシーの侵害

4) その他

- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 無許可での従業員や施設・設備の撮影、録音
- ・ 悪質な SNS 投稿による信用毀損、営業妨害

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントに対し、以下の通り対応いたします。

- ・ 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、お客様対応を中止またはお断りさせていただくことがございます。
- ・ 不当な要求に対しては、毅然とした態度でお断りいたします。
- ・ 法務部等を含め、社内で連携し、組織として問題解決にあたります。
- ・ 悪質なカスタマーハラスメント、または犯罪行為に該当すると判断した場合は、警察や弁護士などの外部専門機関と連携し、厳正に対処します。

5. お客様へのお願い

お客様には、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

当社は、お客様との良好な関係を築き、より質の高いサービスを提供できるよう努めてまいります。