

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

株式会社新生商会は、街並みと人々の暮らしをつくる礎となる建物を見守り続け、時代にあった技術や考え方を柔軟に取り入れながら、これからの時代にあった暮らしやすい地域をつくることを使命としてきました。

そして、そのような使命を達成するためには、当社の事業に関わられるすべての方々、すなわち、お客様、お取引先様、地域の皆様だけでなく、当社社員も含めたそれぞれの人権が互いに尊重される環境において、皆様からのご意見、ご指摘に真摯かつ誠実に向き合い、より良いサービスのご提供につなげることが不可欠と考えています。

一方で、社会問題化している、お客様からの正当な理由のない過度な要求といったカスタマーハラスメント行為は、社員の尊厳を傷つけるだけでなく、職場環境の悪化を招くことにより当社の使命達成を妨げかねないものです。

そこで、当社は、当社の社員が心身ともに健康で、安心して働くことができる職場環境を整え、より良い当社サービスのご提供につなげるべく、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

2 カスタマーハラスメントの定義

当社は、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、お客様からのお申出・言動のうち、当該お申出・言動の要求の内容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なものであって、当該手段・態様により、当社社員の就業環境が害されるおそれがあるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

本定義に該当すると考えられる行為の例は以下のとおりですが、あくまで例示であり、当社が考えるカスタマーハラスメントはこれらに限られません。

【カスタマーハラスメントの例】

- ・ 正当な理由のない代金返金、減額要求、金銭補償要求
- ・ 契約内容を超えた過剰な要求
- ・ 正当な理由のない謝罪要求（書面による謝罪強要や書面作成のやり直し要求など）
- ・ 土下座の要求
- ・ 威嚇、脅迫、恫喝、強要行為
- ・ 暴言、人格を否定する発言、個人を侮辱する発言
- ・ 暴力、傷害行為
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 合理的な範囲を超える時間的拘束・場所的拘束（不退去、居座り）
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷

- ・プライバシーの侵害
- ・セクシャルハラスメント行為など

3 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に該当する事象が発生した場合、当社は、当該お客様に対し、組織として毅然と対応するとともに、その内容に応じて、警察や弁護士等の第三者機関と連携し、厳正に対処いたします。

なお、当社は、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、カスタマーハラスメント対応に関する社内体制の整備に努めてまいります。

以上