

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

ニッセンホームサービス株式会社

## はじめに

ニッセンホームサービス株式会社（以下「当社」といいます。）は、マンション管理を通して、お客さまの大切な資産をお守りし、安全・安心・迅速な対応で、快適なマンションライフのサポートに取り組んでおります。

一方で、当社をご利用される一部のお客さまから、当社従業員に対してハラスメントに該当する行為（カスタマーハラスメント）が見受けられることがあります。ハラスメント行為は従業員の尊厳を傷つけ、就業環境の悪化、人権にかかわる問題です。当社はハラスメントを断じて許さず、ハラスメント行為から当社従業員を守ることが重要と捉え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり策定しました。

## カスタマーハラスメントの定義

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」に基づき次の通り定義します。

『お客様からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当性があっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当社従業員の就業環境が害されるもの。』

## 対象となる行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- ・合理的理由のない謝罪の要求（土下座の要求等）
- ・拘束的な行動（長時間の電話、居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる、不必要な呼出等）
- ・威圧的な態度、差別的な言動、性的な言動（セクシャルハラスメント該当行為等）
- ・従業員個人への誹謗中傷や個人情報の投稿等（紙面、インターネット上のSNS等）
- ・契約内容を超えた過剰な要求、妥当性を欠く金銭補償の要求

## カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される事案が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりお客さまの対応をお断りさせていただくことがあります。

悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含めて厳正に対応します。

## お客様へのお願い

多くのお客さまにおかれましては、上記に該当する事案はございませんが、万が一お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、基本方針に沿って対応致しますので、ご理解・ご協力の程よろしくお願い致します。