

# 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

## 1. はじめに

当社は、『マンション管理組合の良し悪しが「住み心地」と「不動産価値」に影響を与える時代をリードする』という理念を掲げております。この理念に基づき、質の高いサービスを提供するため、お客様である皆様のご要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでおります。

また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、

威圧的な言動など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全で質の高いサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することは、従業員がプロフェッショナルとして能力を最大限に発揮し、ひいては、お客様とのより良い関係構築と、その利益の最大化につながるかと考え、株式会社メルすみごこち事務所における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

## 2. 当法人におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為 ●暴言・侮辱・誹謗中傷 ●威嚇・脅迫 ●従業員の人格を否定する発言、差別的な言動 ●土下座の強要
  - 長時間の拘束（例：長時間の電話・メール対応の強要） ●社会通念上、相当な範囲を超える対応の要求
  - 合理性を欠いた不当・過剰な調査要求 ●会社や従業員の信用を棄損する内容や、個人情報等を SNS などに投稿する行為
  - セクシャルハラスメント、SOGI ハラスメント（※）、その他各種ハラスメント行為つきまといやストーカー的行為
- ※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称



## 3. カスタマーハラスメントへの対応

### 法人内

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

### 法人外

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、サービス提供の中止を含めた対応をとらせていただく場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。