

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「誠実で行き届いた良質なサービス精神」のもと、専門の知識を持った職員により不動産管理・清掃・警備などの業務を通じお客様の安心・安全を実現してまいります。

これらの実現のためには、当社で働く職員が心身ともに健康で、安心して働くことのできる環境を整えることも重要であると考えております。

しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、当社で働く職員一人ひとりを守ることも、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し当社ホームページに掲載しました。

お客様におかれましては、当社の本基本方針への取組につきまして、ご理解並びにご協力をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客さま等からのクレーム・行動のうち、その内容の妥当性に照らして、それら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、職員の就業環境が害される行為のことを指します。

〈対象となる行為〉

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）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
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・許可のない職員や施設の撮影
- ・職員の個人情報などの SNS やインターネットへの投稿（写真、音声、動画や誹謗中傷等）
- ・正当な理由のない過剰なサービス、金銭の要求
- ・上記各行為に準じる迷惑行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 当社職員がカスタマーハラスメントの対象となる行為を受けたと判断した際、まずは落ち着いたお話し合いを求めます。その後、当該行為が継続する場合や、その程度が悪質と認められる場合には、警察・弁護士等に相談の上、適切に対処します。また、そのような場合には、今後のお取引をお断りさせていただくことがございます。
- (2) カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法などの教育を当社職員に実施いたします。
- (3) カスタマーハラスメントで被害にあった当社職員のケアに努めてまいります。

2025年1月6日制定

株式会社アスビック

代表取締役社長 森山 正徳