

株式会社東武住販のカスタマーハラスメントに関する基本方針

◎はじめに

日頃より、当社をご愛顧賜り厚くお礼申し上げます。

当社は、経営理念の「エコモデルの創造を通して人と環境に優しい暮らしづくりに貢献します」の下、中国地方及び九州地方で長きにわたり不動産事業や介護福祉事業などを営んでまいりましたが、その推進力となったのは、当社の従業員であると考えております。

当社の従業員が事業を行う上で、認識や調査の不足、あるいは誤認など当社側に原因があり、お客様あるいはお取引先様からご意見あるいはご要望をいただくこともあり、事業者として真摯な姿勢が必要であると考えます。

しかしながら、その場合においても社会的な許容範囲を超えた執拗な言動や過剰なご要望は、逆にお客様あるいはお取引先様と当社との信頼関係を損ねる可能性があると考えます。ましてや、当社に非の無い理不尽なご主張や言動に関しましては、お受けすることができません。

なぜなら、前述のとおり、当社が事業を行っていくうえで、従業員は欠かせない存在であり、会社として従業員の心身を守ることは義務であると考えているからです。

そこで、当社が今後も事業を継続するために以下のとおり、カスタマーハラスメントの基本方針を定め、開示いたします。

【カスタマーハラスメントの事例】

ア) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

(1) そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求

①性的な要求や、従業員のプライバシーに関わる要求をすること。

(2) 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求

①契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。

(3) 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

①契約金額の著しい減額の要求をすること。

(4) 不当な損害賠償要求

①商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

イ) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

(5) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

①殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。

②物を投げつけること。

③わざとぶつかること。

④つばを吐きかけること。

⑤従業員の目の前で物品の破壊行為を行い、従業員に暴力行為等を想起させること。

⑥捨て台詞を言うこと。

(6) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

①店舗の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって従業員を脅すこと。

②SNS等のインターネット上へ従業員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。

③従業員の人格を否定するような言動を行うこと。性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。

④土下座を強要すること。

⑤盗撮や無断での撮影をすること。

⑥従業員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、冷静な判断能力のある状態で当該従業員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該従業員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

(7) 威圧的な言動

①大きな声をあげて従業員や周囲を威圧すること。

②反社会的な言動を行うこと。

③従業員の家族、知人への暴力行為、侮辱行為などをほのめかすこと。

(8) 継続的、執拗な言動

①同様の質問を執拗に繰り返すこと。

②当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。

③同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

④匿名あるいは偽名を使つての非難（番号非通知を含む）

(9) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

①長時間に渡る居座りや電話で従業員を拘束すること。

②従業員の休暇（公休もしくは有給休暇など）中に連絡すること、もしくは連絡を要求すること。

③就業時間（9:00～18:00）外に従業員に連絡すること、もしくは連絡を要求すること。

※ これらは厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」から抜粋し、番号等を変更したうえで、一部追加しております(変更箇所は赤字)。

なお、これらは事例であり、カスタマーハラスメントの定義は、①顧客等の言動であつて、②その雇用する従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③従業員の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものとされており、定義に該当する場合に当社は、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

【カスタマーハラスメントが発生した場合の対応】

(1) 事実関係の正確な確認と事案への対応

当社は、お客様のご意見あるいはご要望に対して真摯に向き合いますが、仮に前述の事例に該当する、あるいはカスタマーハラスメントの定義に該当する場合には、毅然とした姿勢で臨み、取引の停止を含め必要に応じて法的措置も検討いたします。

(2) 従業員への配慮の措置

当社は、カスタマーハラスメントを受けた従業員に対し、速やかに保護措置を執り、当該従業員の心身の回復に努めます。

(3) 再発防止のための取組

当社は、本「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を社内で周知するとともに、ウェブサイトに掲載して未然防止に努めます。あわせて発生した場合の体制を整え、発生事例として社内に周知し、同様の事態が発生しないように努めます。

以上