

カスタマーハラスメントに対する基本方針

弊社は、飯田グループホールディングスの一員として「マイホーム入居後の何十年もの期間を、安全・快適に暮らしていただきたい」という企業理念に基づき、より多くの人々が幸せに暮らせる住まいの価値を長く維持するため、オーナー様の声に寄り添いながら、さまざまなアフターメンテナンスを通じて、マイホームにさらなる価値を提供したく、日々邁進しております。

上記企業理念のもと、事業活動を継続していくためには、従業員の人権が守られ心身ともに健康で安心して働くことができる就業環境を整備することが不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

◆カスタマーハラスメントの定義

弊社では、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」を参考に、次の3つの基準を定め、これに該当する場合にはカスタマーハラスメントと定義いたします。

- ・商品、サービス、従業員の対応の瑕疵（不備）・過失が無いにもかかわらず、お客さまが商品交換、金銭補償、調査、謝罪等を要求され、それにより従業員の就業環境が著しく害されている場合。
- ・商品、サービス、従業員の対応の瑕疵（不備）・過失の程度に照らし、お客さまが過大な商品交換、金銭補償、調査、謝罪等を要求され、それにより従業員の就業環境が著しく害されている場合。
- ・お客さまの要求の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当で、それにより従業員の就業環境が著しく害されている場合。

<対象となる行為例>

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃・要求（インターネット上での従業員のプライバシー情報の公開等を含む）
- ・緊急の場合を除く休日や就業時間外の対応の強要
- ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかす等の脅迫行為

※行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

◆カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

弊社では、カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合には、必要により商品・サービスの提供やお客様対応をお断りさせていただく場合がございます。さらに、悪質と判断した場合は、警察・弁護士等へ相談のうえ、法的措置なども含め、組織として厳正に対処いたします。

◆弊社における取組み

カスタマーハラスメントに組織的に対応するため、以下の施策を実施してまいります。

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・カスタマーハラスメント発生時の相談、報告体制の整備
- ・従業員への教育・研修の実施
- ・外部専門家（弁護士等）との連携

以上