

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2024年9月10日

ハウジングサポート株式会社

1. 基本方針

ハウジングサポートは、エー・ビー・シー開発の「豊かな暮らしを共に描き 笑顔あふれる未来を創る」を基本理念とし、すべての人たちが幸せで豊かな暮らしを実現するために、様々なライフスタイルを提案し、ともに未来を描いていきたいという思いと共に、事業活動を行っております。

一方で、お客様が私たちのサービスを利用するにあたっての言動や、お客様からのご意見やご要望等の中で、カスタマーハラスメントに該当するものについては、当社の事業活動への重大な脅威ととらえ、放置することなく、毅然とした態度で組織的に対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、「当社の事業活動における取引先および私たちが提供するサービスに接し利用する生活者が、当社の従業員および当社が雇用または業務委託するスタッフ等（以下「従業員・スタッフ等」）に対して行う言動のうち、社会通念に照らして不相当であり、当社の従業員・スタッフ等の人権および職場環境を害するもの」と定義します。

<対象となる行為（例）>

以下は例示であり、これらに限定されるものではありません

- ・怒鳴り声など威圧的な発言、暴言や侮辱的な発言、人格を否定したり名誉を棄損したりする発言、差別発言、誹謗中傷など
- ・殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の身体的な暴力
- ・サービスの範囲を超えた無理な要求
- ・当社が提供するサービス内容に対する不当な言いがかり
- ・居座り、電話などによる、長時間にわたる拘束
- ・頻繁で複数回にわたる要求やクレーム等
- ・反社会的勢力とのつながりを仄めかしたり、危害を及ぼす可能性を示唆したりするなど、暴力への危惧を抱かせる脅迫的な発言
- ・SNS への投稿等により、当社および従業員・スタッフ等の名誉やブランドイメージ、信用を毀損させることを示唆する脅迫的な発言
- ・わいせつ行為やつきまとい、盗撮などのセクシャルハラスメント

3. カスタマーハラスメントへの対応

- ・従業員・スタッフ等の保護：

カスタマーハラスメントを受けた従業員・スタッフ等に対しては、迅速かつ適切な支援

を行います。従業員が安心して報告できる環境を整備します。

・報告と対応：

カスタマーハラスメントが発生した場合、従業員・スタッフ等は直ちに上司または指定の窓口へ報告します。報告を受けた場合、会社は速やかに調査を行い、事実確認の上、適切な対応を取ります。そのための対応マニュアルを整備します。

・法的対応：

社会通念上不相当だけでなく、法令に違反する疑いのある行為については、必要に応じて、法律に基づく対応を検討します。警察や弁護士などの専門機関と連携し、適切な措置を講じます。

・教育と啓発：

役員・管理職を含む全従業員に対して、カスタマーハラスメントへの対応策についての教育と研修を定期的実施し、意識の向上を図ります。

あわせて、当社の役員や従業員が取引先等に対してカスタマーハラスメントを起こさないよう、教育と啓発を行います。

4. お客様へのお願い

多くのお客様には、上記のような事案が発生することなく、弊社のサービスをご利用いただいておりますが、万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、本方針に則り、当社は毅然とした態度で組織的に対応するとともに、サービスの提供や取引をお断りする場合がございます。

今後とも当社はより品質の高いサービスをお客様に提供し、ご満足いただけるよう尽力して参りますので、引き続きご理解・ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

以上