

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

私たち株式会社藤和ハウスは、「住まいのトータルプランナー」として「選ばれ続ける藤和ハウス」を目指し、日々、お客様の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います。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、暴力など、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・安心な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す。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、株式会社藤和ハウスにおける「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. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省「カスタマーハラスメント防止指針」に基づき、カスタマーハラスメントを「お客様等から従業員に対して行われる言動であって、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、従業員の就業環境が害されるもの」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。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 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
- 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
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 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）
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

3. カスタマーハラスメントへの対応

- カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、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。
- 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、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- 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。

2026年10月1日制定

株式会社藤和ハウス