

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社大京（以下「当社」という。）は、「私たちは、グループの力をあわせ、あらゆるライフステージに応える住まいとサービスを提供し、「住文化」の未来を創造していきます。」を経営理念に掲げ、日々の業務に取り組んでおります。

当社では、お客さま一人ひとりの声に真摯に耳を傾け、誠実な対応に努めておりますが、ごくまれに、従業員に対する社会通念を逸脱するような過剰な要求や不当な言動がなされる事案も確認されております。

当社としてはこれらの行為から従業員を守り、すべての従業員が安心して働ける就業環境をつくること、お客さまに対する継続的な質の高いサービス等の提供につながると考え「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり作成し、公表します。

カスタマーハラスメントの定義

当社では、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」および東京都による「カスタマーハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」を参考に、カスタマーハラスメントを以下のとおり定義します。

『お客さまなどからのクレーム・言動のうち、要求内容に妥当性が認められないものや当該要求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り、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの』

上記の定義は、当社の従業員が業務上顧客および発注者の立場に立った場合にも当てはまります。

当社がカスタマーハラスメントと考える例示は、以下のとおりですが、これらはあくまで例示であって、これらに限るというものではありません。

<カスタマーハラスメントの具体例>

- 身体的な攻撃（殴る・蹴る等の暴行や傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動（大声・暴言で責める行為、名誉棄損・侮辱・人格否定的な言動、物を壊す行為等）
- 土下座の要求
- 継続的な言動、執拗な言動（恫喝・罵声・暴言を繰り返す行為）
- 拘束的な行動（長時間・深夜の電話や過剰な頻度・内容のメール、長時間・深夜にわたる拘束や居座り、架電や面会の執拗な要求）
- 差別的な言動
- 性的な言動（セクシャルハラスメント等に該当する行為）
- 従業員個人への攻撃・要求（従業員へのつきまとい行為、SNS/インターネット等への誹謗中傷や個人情報の投稿）
- 契約内容を超えた過剰な要求（営業時間外における業務の強要）
- 当社の提供するサービス・商品に瑕疵・過失が無い場合等、妥当性を欠く金銭補償や商品交換の要求
- 合理的な理由のない謝罪の要求
- 従業員等に対する処罰の要求
- お客さま側が優位な立場にいるという前提での暴言、特別扱いの要求

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が発生しないよう丁寧な対応に努めますが、カスタマーハラスメントの対象となる行為があったと当社が判断した場合は、お客さまへご説明のうえ、対応を中断またはお断りさせていただく場合がございます。

また、当社が特に悪質なカスタマーハラスメントであると判断した場合は、警察・弁護士等外部専門家に連絡・相談のうえ、厳正に対処いたします。

当社における取組

1. 各従業員への本方針の周知・啓発
2. カスタマーハラスメント発生時の対応体制の構築
3. 各従業員へのカスタマーハラスメントに関する知識、対処方法についての教育