

カスタマーハラスメントに対する基本方針

私たちは、団地生活の安全・安心・快適に取り組み豊かな住生活づくりに貢献する企業として、お客様に安心してサービスをご利用いただけるよう、誠実かつ公正な対応を心掛けるとともに、安全で働きやすい職場環境の確保を重要な経営課題の一つとして位置付けています。

お客様から寄せられるご意見、ご要望、ご指摘は、サービス品質の向上につながる貴重な機会であると考えております。一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動や要求は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、職場環境に悪影響を及ぼす可能性があります。

当社は、従業員一人ひとりが安心して業務に従事できる環境を守るため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定め、適切に対応してまいります。

1. カスタマーハラスメントの考え方

- 当社では、お客様その他の関係者からの言動や要求のうち、
- ・要求内容に合理性が認められないもの
 - ・要求内容に一定の合理性が認められる場合であっても、その実現方法や態様が社会通念上著しく不適切なものであり、従業員の就業環境や心身の安全を損なうものをカスタマーハラスメントと考えます。

2. 主な対象行為

以下は代表的な例であり、これに限るものではありません。

人格を否定する言動

- ・暴言、侮辱、誹謗中傷
- ・威圧的な発言や脅迫行為
- ・差別的な発言

身体への危害や威嚇

- ・暴行、傷害
- ・物を投げる、叩くなどの威嚇行為

業務を著しく妨げる行為

- ・長時間にわたる拘束や居座り
- ・執拗な電話、繰り返しの問い合わせ
- ・同じ説明を何度も求める行為

過度な要求

- ・社会通念上相当な範囲を超えた補償要求
- ・過剰な謝罪や土下座の要求
- ・従業員個人への処分を求める要求

ハラスメント行為

- ・性的な言動
- ・プライバシー侵害行為
- ・SNS 等を利用した誹謗中傷や嫌がらせ

その他

- ・法令や公序良俗に反する行為
- ・当社が不当と判断する迷惑行為

3. 当社の対応

当社は、お客様との信頼関係を大切にしながらも、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全確保を最優先に対応します。

必要に応じて、

- ・対応の中止
- ・サービス提供の停止またはお断り
- ・出入りの制限
- ・警察・弁護士等への相談
- ・法的措置の実施

などの措置を講じる場合があります。

4. 当社の取り組み

当社は、カスタマーハラスメント防止のために次の取り組みを推進します。

- ・従業員への周知・教育・研修の実施
- ・社内相談体制の整備
- ・被害を受けた従業員への支援、ケア

5. お客様へのお願い

当社は、今後もお客様にご満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。そのためには、お客様と当社が互いに尊重し合い、良好な信頼関係を築くことが重要であると考えております。

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には、本方針に基づき適切に対応いたしますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

以 上
株式会社T C S
制定日：令和8年9月1日