

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

一般財団法人北海道住宅協会（以下「当協会」と称する）は、お客様満足を第一に考え、従業員等一人ひとりがお客様等の視点に立って行動するとともに、お客様等からのご意見・ご要望に積極的に耳を傾けています。

お客様等からのご意見・ご要望は、業務の改善やサービスの向上等につながり、また、お客様等の権利や自由も十分尊重すべきと考えています。

一方、近年、ごく一部のお客様等から、従業員等の人格や尊厳を否定する過剰な言動や法的義務を超える不当な要求等が発生しています。これらの行為は、従業員等のモチベーションの低下やお客様等へのサービス低下などにつながりかねません。

当協会は、これまで以上に従業員等の安全が確保され、お客様等と従業員等の人権が尊重される環境をつくとともに、お客様等との関係をより良いものにするために、本基本方針を策定しました。

2 カスタマーハラスメントの定義

当協会は、カスタマーハラスメントを「社会通念に照らし、お客様等の言動の内容に妥当性を欠くもの、又は、手段・態様が相当でないもので、いずれも従業員等の就業環境を害するもの」と定義いたします。

3 対象となる行為

以下に、カスタマーハラスメントの対象となる行為の具体例を示しますが、これらに限定されるものではありません。

(1) 言動の内容に妥当性を欠くもの

- ・契約内容にない過度な要求
- ・正当な理由のないサービスの要求、常識に照らして過剰なサービスの要求
- ・契約内容とは関係のない要求を顧客が従業員に対して行う行為
- ・正当な理由のない金銭等の要求（「誠意を見せろ」など、暗に金銭を要求するものを含む。）
- ・内容が法令等に違反する要求
- ・従業員等に関する解雇等の社内処罰の要求
- ・当協会が拒否するにもかかわらず、正当な理由なく訪問を要求すること
- ・その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

(2) 手段・態様が相当でないもの

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、誹謗中傷、侮辱、人格否定、暴言)
- ・威圧的な言動(大声で怒鳴る、机を叩く、ドアを蹴るなど物への暴力など)

- ・多量のメール、長時間又は多数回の架電
- ・継続的な、執拗な言動(長時間苦情が繰り返される、同じ説明を長時間又は多数回させられるなど)
- ・拘束的な言動(不退去、居座り、監禁、長時間におよぶ拘束)
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員等への攻撃、要求、いやがらせ、つきまとい
- ・秘密情報や従業員等の個人情報等の SNS、インターネットへの投稿(写真、音声、映像の公開)
- ・SNS、インターネット上での誹謗中傷

4 カスタマーハラスメントへの対応

当協会は、カスタマーハラスメントに組織として毅然と対応します。

カスタマーハラスメントを行うお客様等には当該行為の中止の申入れを行い、原則として、お客様等の対応をお断りします。

さらに、悪質と判断される場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談の上、厳正に対処します。

5 カスタマーハラスメントに関する当協会の取り組み

基本方針は、従業員等へ周知します。

従業員等がカスタマーハラスメントに対して知識を深め、該当行為を適切に判断、対処できるよう教育いたします。

カスタマーハラスメント発生時の適切な対応のため、被害にあった従業員等がより相談・報告しやすくなるように、社内において体制を整備します。

カスタマーハラスメント発生時には、何よりも被害にあった従業員等のケアを優先します。

以上

一般財団法人北海道住宅協会
令和7年8月10日制定