

# カスタマーハラスメントに対する方針

## はじめに

私たち三和グループは、ビルメンテナンス業や指定管理事業をはじめとする様々な事業領域において、お客様や社会に寄り添いながら新たなサービスを提供し、美しさ・快適さ・安全を提供していくことを経営ビジョンとして掲げています。従業員・お客様の人権がお互いに尊重され、安全・安心で快適な利用環境を確保するため、三和グループでは「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定します。

## カスタマーハラスメントに対する方針

### 基本方針

私たちは、いつもお客様に寄り添い、お客様の期待を超えるサービスを提供することを目指します。そのため、お客様のご意見・ご指摘には真摯にかつ誠実に向き合い対応します。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、従業員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。

### 三和グループの考えるカスタマーハラスメントの定義

顧客または第三者(取引先などを含む)からの

1. 優越的な立場を利用した言動であって、
2. 不法行為に該当する行為、およびこれらにつながりかねない行為(不当行為)、または義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為(不当要求)により、
3. 社員の就業環境が害されること

以上を満たす行為をカスタマーハラスメントと判断します。

### 対象となる行為例(具体例は別に記載し、改定していきます)

- ・ 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- ・ 脅威を感じさせる言動
- ・ 過剰な要求
- ・ 従業員に過度な負担や精神的な苦痛を与える場合
- ・ 他の利用者に対して威圧的または過度な干渉を行い、利用環境を損なう行為
- ・ 暴行、器物損壊、その他粗暴な言動など
- ・ 業務に支障を及ぼす行為(長時間拘束、来館ごとにクレームを言う、対応者への揚げ足取りなど)
- ・ 業務スペースへの立ち入り
- ・ 従業員をあざむく行為(※明らかに事実と異なる言動をするなど)
- ・ 会社・従業員の信用を棄損させる行為
- ・ 盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシャルハラスメント

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。上記行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

(※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>)

## カスタマーハラスメントへの対応

三和グループは、グループで働く従業員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合、おやめいただくよう注意させていただきます。残念ながら問題の言動が継続する場合は、各種規約等に則り、弊社サービスのご利用をお断りさせていただく場合もございます。なお、悪質な言動および犯罪行為に対しては、関係各所・警察等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

## 今後に向けた対策

カスタマーハラスメントを受けた従業員に対する心のケアやカスタマーハラスメントに正しく対応する教育などを行います。また、グループ全体で意見交換会を実施し、カスタマーハラスメントへの対応力向上を目指してまいります。

三和グループは、引き続きお客さまに安心・安全・快適を提供できるよう、サービス品質の向上に努めるとともに、今後は、関係各所とも連携をしながらカスタマーハラスメントへの取り組みを推進してまいります。

## 【対象となる具体的な行為】

- ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻をとらえる
- ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める
- ・一方的にこちらの落ち度に対してのみクレーム(自分のことは棚に上げる)
- ・暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など。言葉遣いが荒い話し方、「バカ野郎」などの発言。
- ・「〇〇(特定の性別を指して)のくせに」「男性の上司を出せ」などの性差別的な発言
- ・容姿を揶揄する発言、能力を否定する侮辱的な発言 脅威を感じさせる言動
- ・「殴ってやる」「殺すぞ」「ネット上で拡散させる」などの脅迫的な発言
- ・反社会的な勢力などをほのめかす発言 過剰な要求
- ・規定やルールを超えた多額の補償金やアップグレードなどの特別対応の要求
- ・「家まで謝りに来い」「土下座しろ」などの実現不可能な要求
- ・従業員の態度が気に入らないなど、理不尽な理由での慰謝料などの金銭の要求
- ・従業員を殴るなどの暴力行為
- ・身体を押す、肩を掴む、手をはたく、ものを投げる、飲み物をかける、傘を振り回すなど、従業員が危険を感じる行為 業務に支障を及ぼす行為(長時間拘束、複数回のクレームなど)
- ・居座り、長時間の電話など、正当な理由がない従業員の長時間拘束
- ・話のすり替え、揚げ足取りや執拗な攻め立てによる従業員の長時間拘束
- ・(複数の場所での)同じクレームの繰り返しによる著しい業務妨害、不合理な問い合わせの複数回繰り返し
- ・常習的な同じクレームの繰り返し
- ・業務スペースへの立ち入り
- ・事務所やオフィスへの押し入り
- ・従業員をあざむく行為 ※明らかに事実と異なる言動をするなど
- ・従業員への対応の強要
- ・従業員の信用を棄損させる行為(SNS 投稿など)
- ・事実に反する会社や従業員への誹謗中傷の SNS への投稿
- ・事実ではないことや、事実を誇張した虚偽を含んだ内容の流布
- ・インターネット上での掲載 セクシャルハラスメント(盗撮、わいせつ行為・発言、つきまといなど)
- ・性的な言動、つきまといにより身体的または精神的に苦痛とを感じる行為

## 運用権限

- ・ルールの解釈および運用は当施設にて判断いたします。