

ノークホームズ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

はじめに

弊社は、「建築を通してお客さま満足を追求し、全従業員の物心両面の充足を追求する」をパーパスとして、お客様に対して真摯に対応し、お客様の信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けています。

一方で、ごく一部のお客様の、常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等、従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為により、職場環境が害される事案が発生しております。

わたしたちは、従業員が仕事を通じて豊かに成長し、働きがいを見いだせる職場環境を構築するために、本基本方針をお示しし、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則って毅然と対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

弊社では、2022年2月に厚生労働省の発表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、①要求の内容に妥当性が認められるか、②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、従業員の就業環境が害されるものではないか、という2つの観点からカスタマーハラスメントへの該当性を判断いたします。以下は具体例となりますが、これらに限るものではありません。

対象となる行為

お客様による暴力・暴言・威圧的な言動

- 個人に対する暴力
- 個人に対する威迫・脅迫
- 個人の人格を否定する発言、差別的な発言
- 個人を侮辱し、または名誉を毀損する発言
- 継続的で執拗な言動、揚げ足を取るような発言

お客様による過剰または不合理な要求

- 合理的理由のない謝罪の要求
- 土下座の要求
- 従業員に関する解雇等の社内処罰の要求
- 合理的理由のない不当な金銭補償の要求
- 提供していないサービス、提供を行えないことを説明したサービスについての提供の要求

お客様による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束など

- 合理的な理由のない長時間の拘束
- 合理的な理由のない業務時間外における拘束
- 合理的な理由のない度重なる架電・メール・SNS 等での過剰な連絡
- 合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し

お客様によるその他ハラスメント行為

- プライバシーの侵害行為
- セクシュアルハラスメント
- その他各種のハラスメント

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事案が生じた場合、合理的な解決に向けて理性的に対話を行います。また、当該事案が生じた場合、従業員が上長等に報告・相談することを推奨しており、組織的に対応をいたします。
- カスタマーハラスメント事案を未然に防止し、またカスタマーハラスメント行為を客観的に把握する目的で、お客様との会話の内容を記録（必要な場合は録音等を含む。）させていただく場合があります。
- 悪質なカスタマーハラスメントが行われた場合や、対話による合理的な解決が困難な場合は、対応を打ち切り、以降の商談・定期点検・保守サービス等の対応をお断りさせていただく場合があります。また、警察、顧問弁護士（清水法律事務所：福井市春山一丁目1番14号）に連絡の上、適切に対処いたします。