

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社は、安心できるサービスを提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安心できるサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

厚労省では、顧客等の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、労働者の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと定義しています。

カスタマーハラスメントに該当する行為は、以下のとおりであると考えます。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られる趣旨ではございません。

○「言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの」の例

- ①そもそも要求に理由がない又は当社の提供する商品・サービスの内容とは全く関係のない要求
 - ・性的な要求や、従業員のプライバシーに関わる要求をすること等
- ②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④不当な損害賠償要求

○「手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの」の例

- ①身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ・従業員の人格の否定、差別的な発言、従業員個人への攻撃
 - ・当社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為等
- ③威圧的な言動
 - ・大きな声をあげること等
- ④継続的、執拗な言動
 - ・同様の質問を執拗に繰り返すこと
 - ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること
 - ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること等

⑤拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

- ・長時間にわたり、電話で従業員を拘束すること等

3. カスタマーハラスメントへの対応

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

以上

日本住宅ローン不動産株式会社

代表取締役社長 高橋直樹

制定日：令和8年10月1日