

遠鉄アシスト カスタマーハラスメントに対する基本方針

遠鉄グループでは、経営理念として「地域とともに歩む総合生活産業として社会に貢献する」を掲げており、地域社会の皆様から「選ばれる会社」となるよう努めております。

当社は、分譲マンション管理事業、ビル管理事業、指定管理事業、食品検査事業の4つの事業において、お客様に寄り添い、「安心」「安全」「快適」を提供していき、みんなを「笑顔」にできる会社になることを目指しています。

また、遠鉄グループ中期経営計画の基本方針として、「人（社員 地域・顧客 取引先等）を大切にして企業価値を高める」を掲げ、当社グループで働く従業員の心と体の健康に配慮し、働きがいのある安全な職場環境を整備することも重要であると考えております。

当社は、お客様からのご意見・要望に対して、丁寧な対応に努めますが、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員の人権を守り、従業員が安心してお客様へのサービスを提供できるよう、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、組織的に対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

- ①顧客・取引先・施設利用者・その他の利害関係者が行う要求・言動
- ②その内容の妥当性に照らして、当該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
- ③当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの

当社では、上記3つの要件を全て満たすものをカスタマーハラスメントとして定義いたします。

<該当する行為例>

具体例は以下の通りですが、これらに限るものではありません。

- ①正当な理由のない要求
 - ・土下座の要求
 - ・不合理または過剰なサービスや対応の要求
 - ・正当な理由のない賠償、謝罪等の要求
- ②不当な行動・発言
 - ・殴る、蹴る、叩く、物の投げつけなどの身体的な攻撃
 - ・暴言や脅迫、侮辱的発言などの精神的な攻撃
 - ・差別的な行為、発言、セクシュアルハラスメント（性的な言動）
 - ・従業員に対するプライバシー侵害
 - ・合理的な理由のない長時間の電話
 - ・長時間の拘束や事務所等への居座り
 - ・業務時間外や休日における業務対応の要求

カスタマーハラスメントへの対応

社外への対応

- ・お客様からの要望・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員を守るため、毅然とした態度で対応し、必要に応じ、お客様への対応を中断又はお断りさせていただくことがあります。
- ・悪質なカスタマーハラスメントであると判断した場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、組織として厳正に対処させていただくことがあります。

社内への対応

カスタマーハラスメントに組織的に対応するため、以下の施策を実施します。

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、必要な従業員教育を実施してまいります。
- ・カスタマーハラスメント発生時に、管理者や所属長への相談がスムーズにできる等、会社として迅速かつ適切な対応ができる体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。
- ・従業員自らも、お取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう、啓発を行います。