

交洋不動産の顧客ハラスメントに対する考え方

はじめに

交洋不動産では、不動産業務を通じてお取引先に良質なサービスを提供し、お客様と共に発展することを、経営理念として掲げ取り組んでおります。一方で、お客様の一部には、暴言、暴力、不当要求等の迷惑行為が見受けられることがあり、これらの行為は役職員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招くものです。

当社はお客様からのご意見・ご要望に対してはこれからも真摯に対応してまいります。お客様による著しい迷惑行為「顧客ハラスメント」に対しては毅然とした対応を行い、役職員を守るために今般「交洋不動産の顧客ハラスメントに対する考え方」を策定しました。

1. 顧客ハラスメントの定義

厚生労働省による「顧客ハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、顧客ハラスメントを「お客様からの妥当性を欠いた要求や、要求の内容が妥当であっても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であり、役職員の就労環境が害されるもの」と定義いたします。

2. 対象となる行為

- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・継続的な（繰り返される）言動、執拗な（しつこい）言動
- ・威圧的な言動
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・役職員等の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿（写真、音声、画像の公開）
- ・許可のない役職員等や施設の撮影、録画、録音
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・上記各行為に準じる迷惑行為

3. 顧客ハラスメントへの対応

- ・対象となる行為があったと当社が判断した場合には、対応をお断りさせていただく場合がございます。また、悪質と認められる場合には、警察・弁護士等の外部機関や外部専門家の協力を仰ぎつつ、組織的に毅然と対応いたします。
- ・顧客ハラスメントに関する役職員等の相談・報告体制等を整備し、顧客ハラスメントに関する知識及び対処方法等の周知・啓蒙をいたします。
- ・顧客ハラスメントで被害があった役職員等をフォロー、ケアいたします。