

株式会社相鉄リビングサポート

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

株式会社相鉄リビングサポート（以下「当社」といいます。）は、「快適な住生活をサポートし、お客さまのやすらぎとよろこびを実現する」ことを理念とし、社会の変化や多様なライフスタイルに応じた提案を行い、安心して快適な住環境を提供することを目指しています。

このようななか、一部のお客さま等による暴言、過度な要求などにより、当社従業員の尊厳が損なわれるような事象も発生しています。

こういった事象を受け、当社で働く従業員の人権を守り、安心して働くことのできる就業環境を整備することで、引き続き当社をご利用いただくお客さまに満足いただけるサービスを提供するために「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、当社では、『お客さま等からのクレームや言動のうち、要求内容の妥当性を考慮した上で、その実現手段や態様が社会通念上不相当であり、その結果、当社で働く従業員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付けています。

なお、「お客さま等」とは、当社と直接の取引関係にあるマンション管理組合及び同管理組合の組合員のほか、組合員のご家族や知人、当社が管理するマンション等の施設利用者、当該施設の近隣住民、当社の取引先など、当社と業務上の関わり合いがある関係者を広く含みます。

【カスタマーハラスメントの具体例】

〈以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。〉

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的、脅迫的な言動（大きな怒鳴り声、恫喝、土下座の要求、器物破損）
- 継続的、執拗な言動（ストーカー行為や繰り返しの電話・来訪を含む）
- 拘束的な行動（電話や対面での長時間の拘束、不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動、性的な言動
- 従業員個人および当社への攻撃や要求
- 当社・従業員の信用を毀損させる行為（SNS 投稿など）
- 不合理または過剰なサービスの要求
- 正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求
- 業務時間外や休日における業務対応の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

【社外への対応】

- ・ カスタマーハラスメントと判断される行為が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、サービスの提供やお客さま対応を中止します。
- ・ 当社のみでの対応が困難である場合には、管理組合役員その他関係者との間で対応方針を協議します。
- ・ カスタマーハラスメントが特に悪質なものと判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

【社内の取り組み】

- ・ 従業員への方針の周知や内容の理解促進を図ります。
- ・ 従業員への教育や研修を行います。
- ・ 具体的なカスタマーハラスメントへの対応方法や手順などの策定を行います。
- ・ 従業員からの相談対応など体制を整備します。

4. お客様へのお願い

当社ではこれからも従業員のサービス品質の向上等を通じ、お客さまにご満足いただけるよう日々の業務に取り組んで参ります。

しかしながら、万が一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、本方針に則り毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

今後も引き続き、お客さまとのより良い関係を築いていけるよう努めてまいります。

2025 年 8 月

株式会社相鉄リビングサポート

取締役社長 松永 和彦