

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## はじめに

当社は、分譲マンション管理会社として、エンドユーザーのお客さまに寄り添い、マンションの管理業務を軸としながら、暮らしに関わる様々なサービスをご提供しています。

マンション管理会社にとって、お客さまの安全・安心・快適な暮らしを「守る」ことは重要かつ最低限のミッションと捉え、お客さまの暮らしが、より豊かなものとなるよう、ともに「育む」パートナーとなることを目指しています。

その実現のためには、「[長谷工グループ人権方針](#)」に基づき、従業員一人ひとりの心身の健康を守り、安心して働ける職場環境を確保することが大切であると考えております。

当社は、お客さまからのご意見・要望に対しては、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、従業員を守り従業員が安心してお客さま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。

## 1 カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「[カスタマーハラスメント企業対策マニュアル](#)」に基づき、お客さまからの要望・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、又は社会通念上不相当な言動等が伴うもので、従業員の就業環境が害されるもの。

<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。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・正当な理由のない商品交換（又はサービス提供）、金銭補償の要求、謝罪の要求

## 2 カスタマーハラスメントへの対応

・お客さまからの要望・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、お客さま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・弁護士等と連携し、組織として厳正に対処させていただくことがあります。

### 3 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に関する知識の周知・研修
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応方法・手順の策定
- ・カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備
- ・警察・弁護士等外部専門家との連携

2025年1月10日制定  
株式会社 長谷工コミュニティ西日本  
代表取締役社長 西本 公昭