

カスタマーハラスメントに対する基本方針

◆ 基本方針

弊社は、お一人おひとりのお客さまに誠実に対応し、管理業務を適確に行うことを企業の理念として掲げ、お客さまの財産をお守りし、お客さまからのご協力とご信頼を得ることにより、企業の発展と、ステークホルダーの皆さまの幸福と、社会への貢献に寄与することを目指しています。

この実現のためには、弊社の従業員が心身ともに健康で、安心して働くことができる環境を確保することが不可欠であり、労働施策総合推進法等の関連法規、および弊社の「ハラスメント防止規程」に基づき、従業員の安全と健全な就業環境を確保するために定めています。これにより、お一人おひとりのお客さまとのより良い関係性を構築し、維持継続して行くことができるものと考えています。

◆ カスタマーハラスメントの定義

弊社では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを、「お客さまの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠く場合や、社会通念上不相当な内容または態様の言動によるものである場合であって、従業員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

カスタマーハラスメントの主な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。

- 従業員に対して直接的または間接的に暴力をふるう、などの身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言をはく、などの精神的な攻撃
- 威圧的、性的、差別的、などの言動
- 土下座の要求
- 継続的や、執拗な言動などの合理的範囲を超える、時間的、場所的、回数的拘束
- 不退去、居座り、監禁、などの拘束的な行動
- 従業員個人への攻撃、要求
- 過剰または不合理な要求、商品・サービスとは関係がない要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- その他、内容や態様が社会通念上妥当性を欠くと認められる要求、言動など

◆ お客さまへの対応

弊社は、お一人おひとりのお客さまからのご意見・ご要望に対して、引き続き誠実に対応してまいります。カスタマーハラスメントに該当する行為に対しましては、お客さまへのご注意を喚起いたします。また、お客さまの言動が上記のカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員を守るため、当該業務や対応をお断りする（または打ち切る）ことがあります。

その後も、カスタマーハラスメントに該当する言動等が継続する場合、必要な措置を取ることといたします。また、悪質と判断される行為が認められた場合には、警察・弁護士等へ相談のうえ、厳正かつ組織的に対処いたします。

◆ 社内体制および従業員の保護

弊社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、相談窓口の設置および対応マニュアルの整備等の組織的体制を構築しています。また、被害を報告した従業員や、マニュアルに基づき対応を打ち切った従業員に対し、それを理由とした不当な評価等の不利益な取扱いは一切行わず、被害に遭った従業員の心身のケアを最優先に行います。

お客さま各位におかれましては、弊社グループの取り組み姿勢につきまして、引き続きご理解・ご協力・ご支援を賜りますようお願いいたします。

2025 年 12 月 1 日

2026 年 10 月 1 日改定

新日本リフォーム株式会社