

当社のカスタマーハラスメント基本方針について

1. はじめに

中部ホームサービス株式会社（以下「当社」）は、企業理念である「わたしたちは、建築資材を通して、安全・安心・快適で健康と環境に配慮した住まいづくりに貢献し、美しく快適な暮らしと社会の発展に寄与します。」のもと、経営方針・行動指針に基づき、すべてのお客さまにご満足いただけるよう、最良、最適な商品・サービスを提供することで、お客さまとの信頼関係を深めるよう努めております。また、事業活動において人権を尊重し、誠実な対応によりすべてのお取引先さまに対し、対等、公正な取引関係を構築するよう努めております。

お客さまから信頼をいただける真摯な対応をするなかで、当社の業務を不当に妨げ、従業員の心身を不当に傷つけるような行為がある場合は、当社は毅然とした姿勢で臨みます。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該要求内容の妥当性が認められないもの、または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って、当社で働く従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

3. カスタマーハラスメントと考える行動類型

- ・長時間にわたる拘束行為
- ・過剰な繰り返し行為
- ・過度に批判的な行為
- ・言葉遣いへの過剰な指摘行為
- ・脅迫行為
- ・妥当性に照らして不相当・過大な要求（商品交換、サービス提供、金銭補償など）
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷行為
- ・特別対応要求行為
- ・正当な理由のない過度な要求
- ・セクシャルハラスメント行為

※上記例に限りません。また、当社がお取引先様等に対して上記行為を働く場合も同様です。

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

お客さまによる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、必要により商品・サービスの提供やその場のお客さま対応を中断させていただくことがございます。

さらに、悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談の上、法的措置等も含め厳正に対処いたします。

5. カスタマーハラスメントへの社内取り組み

- ・本基本方針に定める企業姿勢について、当社社員へ周知を行います。
- ・カスタマーハラスメントを受けた社員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。
- ・当社の社員がお取引先様等に対し、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。

2025 年 4 月 14 日制定