

地盤ネットグループ

カスタマー・ハラスメントに対する

基本方針

2025年8月8日制定

1. はじめに

当社グループは、「生活者の不利益解消」という正義を貫き、安心して豊かな暮らしの創造をめざします。」という経営理念の下、住生活エージェントとして、高度な知見をもとに公正な立場で商品・サービスを開発・提供し、そして正義を土台に、生活者がより良い選択をできるデファクトスタンダードを構築することで住みよい豊かな社会づくりに取り組んでおります。

また、お取引先様・施主様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社グループの商品・サービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお取引先様・施主様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。

こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、当社グループの商品・サービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であり、「安心して豊かな暮らしの創造」へも影響を及ぼしかねない深刻な課題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お取引先様・施主様との関係をより良いものとするに繋がると考え、地盤ネットグループにおける「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社グループにおけるカスタマー・ハラスメントの定義

当社グループでは、カスタマー・ハラスメントを「お取引先様・施主様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」および「お取引先様・施主様からクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が不相当なものであって、当該手段・態様により従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

- ✓ 暴力行為
- ✓ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ✓ 威嚇・脅迫
- ✓ 従業員の人格の否定・差別的な発言
- ✓ 土下座の要求
- ✓ 長時間の拘束
- ✓ 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ✓ 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI(*)ハラスメント、その他ハラスメント、付きまとい行為
- ✓ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
 - ① 提供する商品・サービスの瑕疵・過失の有無にかかわらず、十分な説明をお客様にしてもなお、執拗に過度な要求を続ける行為
 - ② 要求の内容が、提供する商品・サービスの内容とは関係がない内容の要求行為
- ✓ 合理性を欠く不当・過剰な要求

① 不当な商品交換の要求

② 不当な金銭補償の要求 など

(*)SOGI（ソジ）：性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字の略称

3. カスタマー・ハラスメントへの対応（社内）

- カスタマー・ハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先するとともに、再発防止に努めます。
- 従業員に対して、カスタマー・ハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- 自らがお取引先・施主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、従業員に啓発を行います。
- カスタマー・ハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマー・ハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合、ご対応を終了させていただき、以降の商品・サービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

取引先様・施主様へ

お取引先様・施主様のお申し出やご意見等には、お取引先様・施主様に寄り添い対応することに努めますが、カスタマー・ハラスメントと当社において判断した際は、毅然とした対応を行います。

多くのお取引先様・施主様におかれましては、上記に該当するような事案もなく、当社グループの商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一お取引先様・施主様からカスタマー・ハラスメントに該当する行為がありましたら、この基本方針に沿って対応いたします。

カスタマー・ハラスメントから従業員を守り、いきいきと安心して働ける環境を整備することで、商品・サービスの向上に寄与し、お取引先様・施主様が気持ち良く、お取引いただける環境を提供できると考えておりますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

以上