

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### ○はじめに

東福互光株式会社は、「人と建物に夢と利益を」のスローガンのもと、より快適で充実した建物の総合メンテナンス・サービスを通じて、暮らしの中の様々なシーンでお役に立つために、これからもお客さまと共に歩み続けてまいります。

その実現のため従業員が安心して業務に専念できる環境を維持することを目的として、以下の通りカスタマーハラスメントを定義し、対応方針を策定いたしました。

今後とも、お客さまとより建設的なコミュニケーションが取れるよう貴重なご意見に一層真摯に耳を傾け、誠実な対応に努めてまいりますので、変わらぬご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

### ○カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省による「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以下のとおり定義します。

『お客さまからの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの』

### カスタマーハラスメントと考える具体例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）、精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・継続的で執拗な言動
- ・拘束的な行動（長時間の電話、過剰な頻度・内容のメール、居座り、不必要な呼出等）
- ・緊急対応以外における勤務時間外の呼び出し（電話、メール等で執拗な回答を要求する行為等）
- ・威圧的な態度、差別的な言動、性的な言動（セクシャルハラスメント該当行為等）
- ・従業員個人への誹謗中傷や個人情報の投稿等（紙面、インターネット上のSNS等）
- ・契約内容を超えた過剰な要求
- ・妥当性を欠く金銭補償の要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求（土下座の要求等）

及び上記に類する行為

### ○カスタマーハラスメントへの対応方針

#### ◆カスタマーハラスメントが発生した場合

カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員への安全配慮義務に基づき、毅然とした姿勢で臨むとともに、必要に応じて警察・弁護士等への外部専門家への連絡や相談のうえ、法的措置等も含め厳正に対処いたします。

#### ◆被害防止への体制

カスタマーハラスメントから従業員を保護するために、従業員への基本方針の周知・啓発はもとより、外部専門家（弁護士等）と連携し、適切な認識と判断をもって対応が出来る体制の整備に取り組みます。

以上