

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社東京管理（以下「当社」といいます。）は「安心・安全 建物管理の総合メンテナンス企業」として、お客様等に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、お客様等に対しより高い満足を提供することを心掛けております。一方で、昨今、ごく一部のお客様等から、従業員に対して心ない発言や行動がなされ、就業環境が害される例が見受けられます。このような行為が従業員の人權を脅かすものとして許されないことはもちろんですが、モチベーションの低下や離職などを招き、結果的にはお客様等に対して十分なサービスを提供できなくなる事態にも繋がりがねません。そこで、当社としては、お客様等に今後もより良いサービスを提供し続けるためにも、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然とした対応を行うことが必要と考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

◎当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントの定義 当社においては、令和 4 年（2022 年）2 月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「お客様等からのクレーム・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・態様が不適切なものであって、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。なお、「お客様等」とは、当社と直接の取引関係にある管理組合及び同管理組合の構成員たる区分所有者のほか、区分所有者のご家族や知人、当社が管理するマンション等の施設利用者、当該施設の近隣住民、当社の取引先など、当社と業務上の関わり合いがある関係者を広く含みます。カスタマーハラスメントの具体例としては以下のとおりですが、これらに限られるものではありません。当社としては、個々の事案に応じ、カスタマーハラスメントに該当するかどうかを判断した上で適切な措置を取ります。

【カスタマーハラスメントの具体例】

①お客様等による不当な内容の要求

- ・土下座の要求
- ・不合理または過剰なサービスや対応の要求
- ・正当な理由のない賠償、謝罪等の要求

②お客様等による不当な行動・発言

- ・殴る、蹴る、叩く、物の投げつけなどの身体的な攻撃
- ・暴言や脅迫、侮辱的発言などの精神的な攻撃
- ・差別的な行為、発言

2025 年 4 月 22 日

- ・セクシャルハラスメント（性的な言動）
- ・SNS／インターネットへの投稿による誹謗中傷や名誉毀損
- ・従業員に対するプライバシー侵害
- ・合理的な理由のない長時間の電話
- ・長時間の拘束や事務所等への居座り
- ・業務時間外や休日における業務対応の要求

◎カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントへの対策として、カスタマーハラスメントの発生前後を通じて、以下のような対応を行います。

【社内対応】

- ・カスタマーハラスメントの判断基準や対応方法について、社内教育を実施します。
- ・従業員のための相談対応体制を整備し、カスタマーハラスメントが発生した場合には早期に対応方針を決定します。
- ・カスタマーハラスメント被害にあった社員に対しては必要な支援を行います。

【社外対応】

- ・お客様等の行為がカスタマーハラスメントと判断した場合には、直ちに中止を求めるとともに、原則として対応をお断りさせていただきます。
- ・当社のみでの対応が困難である場合には、管理組合役員その他関係者との間で対応方針を協議します。
- ・カスタマーハラスメントが特に悪質と判断した場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談の上、厳正に対処いたします。

以上