

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社エムジーホームは、地域に密着した住まいづくりを通じて、お客様に満足度の高い理想的な住空間を提供し、社会から信頼される企業を目指しています。

当社は、お客様やお取引先をはじめ、事業に関わる皆様（以下「お客様等」という）からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、誠実に対応してまいります。同時に、より良い住まいとサービスを提供し続けるためには、当社の役職員および当社の業務に従事するすべての人（以下「役職員等」といいます。）の人権を尊重し、安全で安心して働ける環境を守ることが不可欠と考えています。

この考えに基づき、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応するため、以下の基本方針を定めます。

1. 基本姿勢

当社は、お客様等から、社会通念上許容される範囲を超え、役職員等の人格・安全・就業環境を害する言動、または業務を不当に妨げる言動があった場合、本方針に基づき適切に対応します。また、対面に限らず、電話、電子メール、SNS その他インターネット上の言動も対象とします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様等からの言動のうち、その内容や方法が、業務の性質やその経緯などに照らして社会通念上許容される範囲を超え、役職員等の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントと考えます。

該当するかどうかは、要求内容の妥当性、言動の態様、頻度・継続性、当社の対応状況などを踏まえ、総合的に判断します。ご意見・ご要望や苦情のすべてをカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

3. 対象となる行為の例

カスタマーハラスメントに該当する主な行為は、次の通りです。

- 暴行、物を投げつける行為など、身体への攻撃や危険を及ぼす行為
- 脅迫、威圧、暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 差別的な言動、性的な言動その他のハラスメント行為
- 土下座の強要や、合理的な理由のない過度な謝罪・処罰の要求
- 長時間の電話や居座り、退去の拒否、執拗な連絡など、社会通念上許容される範囲を超えて対応を強いる行為
- 正当な根拠のない金銭・値引きの要求や、著しく過剰なサービスの要求

- 役職員等個人への攻撃、付きまとい、私生活への干渉など、安全やプライバシーを侵害する行為
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、虚偽情報の拡散、役職員等の個人情報の不当な公開
- その他、社会通念上許容される範囲を超え、役職員等の尊厳や就業環境を害する行為

上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

4. 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に該当すると判断した場合、役職員等に対応を任せきりにせず、組織として対応します。

原則として、該当する行為の中止・改善を求めます。改善が見られない場合や、その行為の内容・程度に応じて、対応窓口・連絡方法の指定、面談・電話等の対応の制限または打ち切りなどの措置を講じます。不当な要求には応じません。

暴力や脅迫など、役職員等の安全を脅かす行為があった場合は、直ちにその場の対応を中止し、安全確保を優先します。悪質な行為に対しては、警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対処します。

また、事実関係の確認と適切な対応のため、必要に応じて対応内容の記録・録音等を行い、取得した情報を適切に管理します。

5. 当社の取り組み

当社は、本方針に基づき、次の取り組みを進めます。

- 本方針の周知およびカスタマーハラスメントに関する教育・研修
- 相談・報告体制の整備および対応方法・手順の明確化
- 発生時の迅速な事実確認、情報共有および組織的な対応
- 被害を受けた役職員等の安全確保と心身のケア
- 相談者等のプライバシーの保護、および相談・事実確認への協力を理由とする不利益な取扱いの禁止
- 警察・弁護士等の外部専門機関との連携および再発防止

当社の役職員等も、事業に関わる皆様の人権を尊重し、自らの言動に十分注意して、互いに信頼し合える関係づくりに努めます。

今後とも、皆様との信頼関係を大切にしながら、安心して快適な住まいとサービスの提供に取り組んでまいります。本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。