

日本管財グループ カスタマーハラスメント対応基本方針

■方針制定の目的

一部の顧客・施設利用者の方による迷惑行為、いわゆるカスタマーハラスメントが発生していることが、日本管財グループ(以下、「当グループ」とします。)の従業員を対象とした実態調査により、明らかとなりました。これらの行為は職場環境の悪化を招く重要な問題です。

従業員が働きやすい環境を整備することが、良質のサービスを提供し続けるために不可欠であると考え、以下に「日本管財グループ カスタマーハラスメント対応基本方針」を定めました。

■日本管財グループ カスタマーハラスメント対応基本方針

当グループは、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、良質のサービスを提供することをグループ企業倫理行動方針に掲げております。しかしながら、常識の範囲を超えた要求や言動、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメントなど、従業員の尊厳を傷つける行為については、職場環境を悪化させる重大な問題と認識しています。

当グループは、従業員の人権を尊重することを重要な責務と考えています。そのため、こうした行為に対しては、お客様等に対して誠意をもって対応する一方で、毅然とした態度で対応する方針を掲げています。

また、従業員がこれらの行為を受けた場合は、速やかに上長等への報告・相談を奨励しており、報告があった際には組織的に問題に対処し、適切な対応を行います。

※「お客様等」はカスタマーハラスメントの定義を参照

■カスタマーハラスメントの定義

当グループとの取引先及び当社管理物件利用者等(以下、「お客様等」とします。)からのクレーム・言動のうち、その態様、手段が、当社従業員が従事する業務の性質、目的に照らして社会通念上許容される範囲を超えることにより、当社従業員の就業環境が害されるもの。

■カスタマーハラスメントに該当する行為例

- ・長時間または度重なる電話
- ・複数部署にまたがる執拗な攻め立て
- ・1時間を超える長時間の拘束、居座り

- ・大声、暴言、罵声、恫喝、誹謗中傷、人格否定、差別的発言等の繰り返し
- ・SNSや報道機関等への暴露をほのめかした脅し
- ・従業員や当グループの信用を毀損させるインターネット上の投稿
- ・正当な理由のない金銭要求、謝罪要求、特別扱いの要求
- ・契約内容を超えた過剰な要求
- ・特定の従業員へのつきまとい、わいせつ行為、盗撮等

※上記の定義および行為例は、当グループの実態調査結果をもとに、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』に照らして策定しています。なお、行為例は例示であり、これらに限定されません。

■カスタマーハラスメント対応への取り組み

当グループでは、従業員に対し、本方針による企業姿勢の明確化と、お客様等からカスタマーハラスメントを受けた場合には、「①組織として対応すべきこと、②支援体制を整えるべきこと、③相談窓口への相談体制の整備を行うこと」について、教育・研修を実施いたしました。

引き続き、従業員がカスタマーハラスメントを正しく理解し、適切に対処できるよう、以下の取り組みを実行し、従業員が働きやすい職場環境の整備を進めてまいります。

- ・事実関係の正確な確認等の組織的対応マニュアルの策定
- ・従業員をケアするための相談窓口の周知
- ・周知・啓発・再発防止のための従業員教育の継続実施
- ・警察や弁護士等への相談体制の整備

■カスタマーハラスメント発生時の対応

カスタマーハラスメントとみられる事案が発生した場合、その事案がハラスメントに該当するかどうかを事実関係に基づいて評価し、組織的に対応いたします。なお、当グループがお客様等の要求や行為をカスタマーハラスメントと判断した場合は、従業員による対応やサービスの提供をお断りさせていただくことがあります。また、法律に抵触する行為は、警察や弁護士等に相談のうえ、厳正に対処させていただきます。

以上

2025年12月1日

日本管財ホールディングス株式会社
コンプライアンス委員会