

カスタマーハラスメントに対する基本方針

室町グループは、お客様のニーズと信頼に誠実に応え、常に時代の一步先を見据え、持続可能な社会の発展に貢献することを目指しております。

その実現のためには、お客様との良好な関係を築くとともに、従業員一人ひとりが安心して働くことのできる職場環境を確保することが不可欠であると考えています。

室町グループは、お客様からの正当なご意見・ご要望には引き続き真摯に対応する一方で、従業員の人權および安全を尊重し、カスタマーハラスメントを放置せず、カスタマーハラスメントに対しては組織として適切かつ毅然と対応します。

■ カスタマーハラスメントの定義

室町グループでは、カスタマーハラスメントを「お客様・取引先・施設の利用者・当社事業に関係を有する者の言動であって、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

カスタマーハラスメントの主な例は以下の通りですが、これらに限るものではありません。

- ・暴力、暴言、威圧的・威嚇的な言動
- ・人格を否定する発言や差別的・中傷的言動
- ・長時間にわたる不合理な拘束、執拗な問い合わせ
- ・社会通念を逸脱した謝罪要求や過剰または不合理な要求
- ・不当または過剰な金銭・補償要求
- ・従業員個人への要求・攻撃、その他従業員の就業環境を害する行為
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷 等

■ カスタマーハラスメントに対する対応方針

お客様がカスタマーハラスメントに該当する行為を行った場合は、従業員が上司等に報告・相談することを推奨しております。会社として不当な要求には毅然とした姿勢で臨むとともに、警察・弁護士等への相談も含めて、組織的に対応します。

室町ビルサービス株式会社は、室町グループ各社と連携し、カスタマーハラスメントへの対応に関する各種取組を推進してまいります。

以 上