

カスタマーハラスメントに対する対応方針

株式会社テオリアハウスクリニック（以下、「当社」）は、経営理念に基づき、お客様に安全・安心で高品質なサービス（住まいの点検・施工等）を提供することを目指しております。

これらサービスを継続的かつ安定して提供するためには、最前線で働く当社の従業員、および当社の業務を支えてくださる委託先（協力会社・パートナー企業等）の従業員が、心身ともに健康であり、安心して働くことができる環境の確保が不可欠であると考えております。

万が一、これら現場で働く従業員に対するカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」）に該当する行為があった場合、組織として毅然とした対応を行うため、ここに対応方針を定めます。

1. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省によるガイドラインを踏まえ、当社では「お客様、お取引先様、その他第三者からの要求のうち、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・態様が社会通念上不当なものであり、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します。

要求内容の正当性の有無に関わらず、以下のような手段・態様を用いた言動はカスハラに該当するものと判断いたします。

2. 対象となる行為・言動

以下の行為を含め、従業員が身体的・精神的な危険や苦痛を感じる言動を対象とします。なお、これらはあくまで例示であり、これらに限定されるものではありません。

- ・精神的な攻撃： 暴言、威嚇、侮辱、人格否定、差別的な発言、説教、過度な権威的態度
- ・執拗な言動・過剰な要求： 長時間（10分以上等）にわたる執拗な叱責やクレームの反復、同一または類似内容のメール・電話の過度な繰り返し、社会通念の範囲を超える過度な補修・施工のやり直し・金銭や謝罪の要求
- ・不当な拘束行為： 正当な理由のない休業日の対応要求、私的連絡先への連絡、長時間の拘束
- ・プライバシーの侵害・無断撮影： 従業員の無断撮影・録音、およびそれらをインターネットやSNS等へ投稿・流布する行為、個人情報の開示要求、異性従業員への不適切な言動・交際要求
- ・信用毀損行為： SNSやインターネット上における、事実と異なる誹謗中傷、虚偽情報の投稿・流布
- ・身体的な攻撃： 暴力行為、脅迫、物にあたる、器物破損行為、恐喝

3. カスタマーハラスメントへの対応方針

該当する行為があると当社が判断した場合、従業員の安全確保を最優先とし、以下の対応をとらせていただきます。

1. ご対応・施工の中断およびお断り

該当行為の継続が見られる場合は、「当社の定める基準に則り、これ以上の対応はいたしかねる」旨を通知し、電話の切断、メールの返信停止、対面での対話中止、ならびに現場での工事・点検・お打ち合わせを即座に中断・中止させていただきます。

2. 事実確認のための記録

適切な事実確認および今後の対応のため、通話の録音や、会話・現場状況の録音・録画を行う場合がございます。

3. 今後の取引・対応の拒絶

悪質なケース、または行為が改善されない場合は、契約の解除を含め、以降のすべてのご対応をお断りいたします。

4. 外部専門機関との連携

悪質性が高いと判断した場合は、弁護士、警察、労働基準監督署等の専門機関と連携し、民事・刑事の両面から厳正な法的措置を講じます。

4. 従業員等の安全確保と支援

当社は、働く仲間の心身の安全を守るため、カスタマーハラスメントに対して以下の方針に基づき、組織として必要な対策と支援を進めてまいります。

- ・組織的な保護と対応： ハラスメント行為に対しては、現場の従業員個人に対応を委ねるのではなく、会社（組織）が一体となって対応し、従業員の安全を最優先に保護します。
- ・事後のフォローと支援： 万が一、被害に遭った従業員や委託先のスタッフが心身に苦痛を感じた場合は、会社として必要なバックアップや精神的なケア等の支援を行います。

5. お客様へのお願い

当社は、お客様からの施工やサービスに対する真摯なご意見、ご要望、不手際に対するご指摘については、今後も誠心誠意、迅速に対応してまいります。これからも多くのお客様、そしてパートナー企業の皆様と良好な信頼関係を築き、より良いサービスを提供し続けるため、本対応方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年7月1日制定
株式会社テオリアハウスクリニック
安全衛生委員会