

カスタマーハラスメントに対する基本方針

日本空調グループ

1. 基本的な考え方

日本空調サービス株式会社及びグループ会社（以下「当グループ」といいます。）は、「お客様に安心感を与える最適な環境を維持するために、技術力と人的資源を結集させ、高品質サービスを提供する」という経営理念のもと、お客様へ安全で快適な環境価値を提供し、社会の発展に貢献することを目指しております。こうした質の高いサービスを持続的に提供し、お客様との信頼関係を築いていくためには、当グループで働く従業員一人ひとりが心身ともに健康で、安心して働ける環境が不可欠です。そのため、当グループは、従業員の人権と就業環境を守るため、「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。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の定義に基づき、顧客等からの言動のうち、当該言動が社会通念上許容される範囲を超えたものであり、それ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」と定義します。

【該当する行為の例】なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 身体的・精神的な攻撃

暴行、傷害、暴言、大声での威圧、侮辱、人格否定、土下座の強要。

- ・ 過剰・不当な要求

規定を超えたサービスの要求、不当な金品の要求、実現不可能な要求。

- ・ 継続的・拘束的な言動

執拗なクレームの繰り返し、長時間の居座りや電話拘束。

- ・ プライバシー侵害・その他

無断撮影・録音、SNSへの晒し行為、セクシュアルハラスメント。

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当グループは、カスタマーハラスメントに対して、従業員個人の問題とせず、組織として以下の通り毅然とした態度で対応いたします。

- ・ 組織的な対応

常識の範囲を超えた不当な要求や言動に対しては、担当者任せにせず、上司や専門部署を含めた組織全体で対応いたします。

- ・ 対応の打ち切り

悪質なハラスメント行為が確認された場合、以降の対応をお断り（取引の停止、退去要請等）させていただく場合があります。

- ・ 法的措置等の検討

従業員の安全確保を最優先とし、脅迫、暴力、威力業務妨害等の犯罪行為に該当すると判断した場合は、警察への通報を行うとともに、弁護士と相談の上、法的措置を講じます。

4. 社内における取り組み

当グループは、本方針の実効性を確保するため、以下の取り組みを推進します。

- ・ 相談体制の整備

従業員が被害を受けた際に相談できる窓口（人事労務ホットライン等）を設置し、事実確認と従業員のケア（プライバシー保護、メンタルヘルス対応）を行う体制を整えています。

- ・ 教育・研修の実施

従業員がカスタマーハラスメントに対して正しい知識を持ち、適切な対応が行えるよう、定期的な教育・研修を実施します。

5. お客様へのお願い

日頃より多くのお客様と良好な信頼関係を築かせていただいております、心より感謝申し上げます。当グループとしましては、上記事項を遵守することで、お客様と引き続きより良い関係の構築とサービスの向上に努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上