

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、顧客等(主に不動産の取引先、オーナーおよびテナント利用者)に安心と信頼を提供できるよう、常に誠実かつ丁寧な対応を心がけています。その一方で、従業員が健全な精神状態で業務に専念できる職場環境を整備することも、企業の重要な責任であると認識しています。

近年社会問題となっているカスタマーハラスメント(カスハラ)は、従業員の心身の健康を害し、サービスの品質低下を招き、ひいては顧客等へのサービス提供にも支障をきたしかねません。

このような認識のもと、当社はカスハラに対し、「名鉄グループカスタマーハラスメントに対する基本方針」とともに、以下の当社基本方針に基づき、毅然とした態度で臨むことを宣言いたします。

---

## 1. 従業員の安全と心身の健康を最優先します

当社は、従業員がカスハラの影響に遭うことなく、安心して業務に取り組める環境を最優先に整備します。いかなる理由があっても、カスハラは容認しません。

- **相談窓口の設置と運用:** 従業員がカスハラに関する悩みを安心して相談できるよう、専用の相談窓口を設置し、担当者を明確にします。相談内容については秘密を厳守し、プライバシー保護を徹底した上で、適切な解決策や支援策を検討・実行します。
- **メンタルヘルスケア:** カスハラによる精神的負担を軽減するため、必要に応じて産業医とのメンタルヘルス相談を含めた心身のサポートを積極的に行い、安心して業務に復帰できるよう支援します。

---

## 2. カスハラには組織として毅然とした措置を講じます

カスハラへの対応は、個々の従業員に任せるのではなく、会社全体で組織的に行います。従業員がカスハラに直面した場合、速やかに上長や担当部署が連携し、事態の収拾と再発防止に努めます。

顧客等からの不当な要求や、従業員の安全を脅かす言動に対しては、会社として毅然とした態度で臨み、必要に応じて以下の措置を講じます。

- **対応の中断・中止**：従業員の心身の安全が確保できない場合や、業務の継続が困難と判断した場合は、対応を中断または中止いたします。
- **担当者の変更や取引制限**：当社の業務に著しい支障をきたす行為や、従業員への身体的・精神的危害が認められる場合には、**担当者の変更、複数名での対応、または今後の取引における制限**を検討・実施する場合があります。
- **法的措置**：脅迫、暴行、名誉毀損、業務妨害など、犯罪行為に該当するカスハラに対しては、警察への通報、弁護士への相談など、民事・刑事の両面から**法的な措置**を講じます。
- **明確な情報提供と相互理解の促進**：カスハラを未然に防ぐため、当社が提供するサービス内容、規約、対応範囲などを顧客等に分かりやすく**明確に説明**します。これにより、顧客等との認識のずれを解消し、不要なトラブルの発生を抑制します。

---

### 3. 従業員への教育とスキル向上を徹底します

カスハラへの適切な対応力を高めるため、従業員への定期的な研修を実施し、顧客対応スキルの向上を図ります。

- **顧客対応スキルの向上**：従業員が適切なコミュニケーションを通じて顧客等の真意を理解し、冷静かつ丁寧に対応できるよう、**顧客対応スキル向上のための教育**を継続的に行います。これにより、不当な要求への発展を防ぐとともに、円滑な問題解決に努めます。
- **対応マニュアル Q&A**：従業員がカスハラ対応マニュアルの内容をより深く理解し、具体的な状況に応じた適切な判断ができるよう、**想定される質問と回答をまとめた Q&A 集**を整備します。これにより、現場での対応力を強化し、従業員の不安を軽減します。

---

この基本方針は、顧客等との良好な関係を維持しつつ、従業員が最大限のパフォーマンスを発揮できる職場環境を構築するための、当社の揺るぎない決意を示すものです。すべての顧客等に快適にご利用いただくためにも、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。