

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社 i・e・s リビング倶楽部は、万が一カスタマーハラスメント行為が発生した場合に備え、全役職員の尊厳と安全を守ることを最優先とするための基本方針を定めました。

暴言・威圧・不当要求などの行為が確認された際には、毅然とした態度で対応し、健全な職場環境を確保しつつ、引き続きお客様等へ誠意をもって対応し、良好な関係を維持してまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社が考えるカスタマーハラスメントとは、顧客・取引先・関係者から当社従業員に対して行われる、社会通念上相当な範囲を逸脱し、従業員の心身に負担を与え、就業環境を阻害する行為を指します。

当社は、正当なご意見・ご要望・改善提案を尊重いたしますが、要求内容が妥当であっても、手段・態様が不相当である場合にはカスタマーハラスメントとして取り扱います。

2. 対象となる行為

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、土下座の強要）
- ・暴言、侮辱、威圧的な言動、差別的な言動、性的な言動
- ・過度な要求（不可能な工期短縮、無償対応の強要、度重なる見積りやり直し）
- ・長時間の拘束（長時間・連日の電話やメール等での叱責、ショールームでの居座り）
- ・従業員個人への攻撃（つきまとい、個人情報の詮索）
- ・SNS、口コミでの不当な攻撃（事実と異なる投稿、拡散を用いた脅し）
- ・現場での危険行為（工事妨害、危険区域への立ち入り）

※上記は事例であり、これらに限られるものではありません。

3. 当社の対応

当社はお客様からのご意見、ご要望に対しては、丁寧に対応させていただきます。一方、当社がカスタマーハラスメントと判断した場合、サービスの提供や対応をお断りさせていただく場合がございます。カスタマーハラスメントの内容に応じ、警察・弁護士等に相談のうえ、適切に対応いたします。

以上