

『カスタマーハラスメントに対する基本方針』

■ はじめに

株式会社ユニバーサルホームおよび弊社フランチャイズチェーンの加盟法人（以下、「ユニバーサルホーム」という）は、高品質の家をご提供し、お客様にご満足いただけるサービスを目指しています。

近年の社会情勢を踏まえまして、悪質な言動、脅迫、不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する行為につきましては、社員が安心して業務に従事できる環境をつくることが重要であると考え、これらの行為から社員および加盟法人社員一人ひとりを守り、今後も質の高いサービスを持続的に提供していくため「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しております。

■ カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの言動・要求のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、ユニバーサルホームで働く社員の就業環境が害される恐れのあるもの。

【該当する行為】

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。

- ・ 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・ 継続的な言動、執拗な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ ユニバーサルホームで働く社員個人への攻撃や要求
- ・ ユニバーサルホームで働く社員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・ 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・ 正当な理由のない補修の要求、商品の要求、金銭の要求、謝罪の要求

■ カスタマーハラスメントへの対応

《ユニバーサルホーム内対応》

- ・ カスタマーハラスメントの発生に備え、各社員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・ カスタマーハラスメントの被害にあった社員のケアを最優先に努めるとともに、当該社員やご家族について担当を替わる等迅速に勤務体制の調整を行います。
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

《お客様への対応》

- ・ カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ・ カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービスの提供等をお断り、または中止・解除させていただくこともございます。

※ カスタマーハラスメントが繰り返される場合や予見される場合には、社員を保護するため、事前予告なく録画・録音を行う場合があります。

お客様に対するお願い

本書に記載があるとおおり、社員の心身の安全を確保し、お客様と社員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。そこで、お客様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ ハラスメント行為に加担しないこと
- ・ 他者に敬意を持って行動すること
- ・ すべての法令を遵守すること