

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ユニホー（以下「当社」といいます）は、お客様、オーナー様、入居者様、お取引先様、近隣住民その他当社の事業に関係する皆様から寄せられるご意見、ご要望及びご指摘を真摯に受け止め、商品・サービス及び業務品質の向上に努めます。一方で、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害する言動については、従業員の人格と尊厳を守るため、組織として毅然と対応します。

カスタマーハラスメントの定義

当社は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、顧客等による言動のうち、要求内容に妥当性がないもの、又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

対象となる行為の例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける行為等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格否定等）
- ・威圧的な言動（大声で怒鳴る、机や物を叩く、反社会的勢力との関係をほのめかす等）
- ・継続的・執拗な言動（面会、電話、電子メール等を長時間又は繰り返し求める行為）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、連れ回し、長時間の電話・面談等）
- ・差別的な言動、性的な言動その他従業員の尊厳を傷つける行為
- ・従業員個人への攻撃、要求、嫌がらせ、待ち伏せ又はつきまとい
- ・SNS・インターネット等への悪質な投稿（従業員の氏名その他の個人情報、誹謗中傷、許可のない写真・動画・音声等の投稿又はその示唆）
- ・不合理又は過剰なサービスの提供、値引き、作業、補償等の要求
- ・法令、社内ルール又は契約内容に反する行為若しくは契約外の行為の強要
- ・社会通念上相当でない謝罪、土下座又は従業員の処分の強要
- ・正当な理由のない金銭補償、過剰な商品交換、代替品の提供又は損害賠償等の要求

※上記は例示であり、個別の事案について、要求内容、手段・態様、頻度、継続性、経緯及び業務への影響等を総合的に確認して判断します。正当なご意見、ご要望及び苦情を一律にカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員を守るため、組織として毅然と対応します。特に悪質な行為又は犯罪に該当する行為については、警察、弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含めて厳正に対応します。

当社における取組

- ・ カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制を整備し、関係部署が連携して対応します。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた従業員のための相談窓口を設置し、必要な支援につなげます。
- ・ 従業員に対し、基本知識、判断の考え方及び対応方法等の周知・研修を実施します。
- ・ 相談者、被害者及び事実確認への協力者のプライバシーを保護し、相談等を理由とする不利益な取扱いを行いません。
- ・ 当社の従業員等が自らカスタマーハラスメントを行うことがないよう、継続的に啓発を行います。
- ・ 事案を検証し、対応手順、教育内容及び再発防止策を継続的に見直します。

お客様等へのお願い

当社は、皆様からの正当なご意見やご要望を大切にし、誠実な対応に努めます。従業員とお客様等が互いの人格と尊厳を尊重し、健全な関係を築くことができるよう、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日

株式会社ユニホー