

パナソニック ホームズグループ カスタマーハラスメント対応方針

カスタマーハラスメント対応基本方針

パナソニック ホームズグループは、住まいづくりにおいて「すべてはお客様のために」という価値基準のもと、いただいたご意見については真摯に受け止め、関係部門に「お客様の声」としてご意見をフィードバックし商品開発や営業・設計・建設・サービスなどの、当社グループが行うあらゆる経営活動に活かしています。

しかし、ごく稀に不当な要求や従業員に対する暴言・脅迫などのお客様からのハラスメント行為が見受けられることがあります。これらの行為は、当社グループで働く従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものです。会社として従業員を守るため、ハラスメント行為を容認せず、毅然とした態度で対応することにより、お客様との健全で良好な関係を構築できるよう努めてまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、「お客様の要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当なもので、当社グループおよび委託先で働く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。

(厚生労働省の『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』(2022年2月発行)に基づく)

対象となる行為

(※具体例は以下のとおりですが、これらに限られるものではございません)

- ・身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、強要、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(長時間・繰り返しの電話やメールを含む)
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動
(不退去、居座り、監禁、およびお客様による合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束)
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当社グループおよび委託先で働く従業員個人への攻撃や要求(SNS/インターネット等での誹謗中傷などを含む)
- ・当社グループおよび委託先で働く従業員の無断撮影、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）

- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない、または当社の責任や社会通念の範囲を超える補修、商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

2. カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントには毅然と対応いたします。
- ・当社グループ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、お客様対応をお断りさせていただきます(工事・打ち合わせ・電話での応対等の中断を含む)。
- ・場合によっては、法的対応を視野に適切に対処します。
- ・暴力行為や脅迫・恐喝などが発生した場合は、警察や弁護士と連携し適切に対処します。

3. カスタマーハラスメントに対する取り組み

当社グループでは、カスタマーハラスメントに対して、従業員が一人で抱え込まず、適切に対応できるよう、以下の取り組みを継続的に推進していきます。

- ・従業員への本方針の周知および理解促進を図ります。
- ・対応手順や具体的な行動指針を示したマニュアルを作成し、実際の運用に活かします。
- ・従業員がカスタマーハラスメントに関する相談や報告をしやすい体制を整備します。
- ・従業員向けにカスタマーハラスメントに関する教育・研修を定期的実施します。

※ 本方針におけるパナソニック ホームズグループとは、パナソニック ホームズ株式会社およびパナソニック ホームズグループ会社を総称した呼称です。