

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

サーラ住宅株式会社（以下「当社」）は、企業理念『お客さま主義・住みごこち主義・調和主義』のもと、お客さまのニーズにきめ細やかに対応し、ご家族の快適な暮らしを守る住まいを提供しております。当社は、その実現に向け一翼を担う社員が、心身ともに健全で業務に邁進できる安全・安心な職場環境が必要不可欠であると考えております。

また、当社の行動指針（クレド）『最も大切にするのは、お客様と、社員と家族の幸せ』には「お客さまへの商品・サービスの提供を通じて幸せづくりのお手伝いをしたい」「社員とその家族の暮らしを守りたい」という願いが込められております。

当社は、社員の尊厳と人権を守り、持続的に高品質の商品・サービスを提供するためにも、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、社員の保護に努めてまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社はお客さまからの貴重なご意見をまずお聞きし、日頃のサービス改善に努めております。しかしながら、お客さまからの要求・言動において「要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても当該要求を実現するための手段が社会通念上不相当であり社員の就業に支障をきたすもの」をカスタマーハラスメントと定義し、対応してまいります。

3. カスタマーハラスメントと考える行動類型

- ・長時間にわたる拘束行為
- ・過剰な繰り返し行為
- ・過度に批判的な行為
- ・言葉遣いへの過剰な指摘行為
- ・脅迫行為
- ・妥当性に照らして不相当・過大な要求（商品交換、サービス提供、金銭補償など）
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷行為
- ・セクシャルハラスメント行為

※上記例に限りません。また、当社がお取引先様に対して上記行為を働く場合も同様です。

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

お客さまによるカスタマーハラスメントと判断される行為が認められた場合は、必要により商品・サービスの提供やその場のお客さま対応を中断させていただくことがございます。

さらに、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談の上、法的措置等も含め厳正に対処いたします。

5. カスタマーハラスメントへの社内取り組み

- ・本基本方針に定める企業姿勢について、当社社員へ周知を行います。
- ・カスタマーハラスメントを受けた社員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。
- ・当社の社員がお取引先様等に対し、カスタマーハラスメントを行うことのないよう啓発を行います。

2025 年 5 月 16 日制定