カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社は、長谷工シニアウェルデザインが運営する高齢者施設等にお住まいのご入居者の皆さまが、安心して最期まで住み続けられるよう、ご入居者の身元引受や連帯保証、ご逝去後の事務手続きなどをお手伝いするサービスを提供しています。さらに、高齢者の住みかえを支える社会インフラとして、新たに入居者紹介事業を展開しております。こうした取り組みを通じて、当社は高齢期の多様なニーズに応えながら、日々の暮らしの質の向上と、心地よい生活環境の実現を目指しています。その実現のためには、「長谷工グループ人権方針」に基づき、社員一人ひとりの心身の健康を守り、安心して働ける職場環境を確保することが不可欠であると考えています。よって当社は、社員が安心して業務に専念できる環境を維持するため、カスタマーハラスメントに該当する行為から社員を守ることを目的として、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

１．カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」に基づき、お客さまからの要望・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、又は社会通念上不相当な言動等が伴うもので、社員の就業環境が害されるもの。

＜該当する行為例＞

具体例は以下の通りですが、これらに限るものではありません。

・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）

・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）

・ 威圧的な言動

・ 土下座の要求

・ 継続的な言動、執拗な言動

・ 拘束的な言動

・ 差別的な言動

・ 性的な言動

・ 社員個人への攻撃、要求

・ 正当な理由のない商品交換（又はサービス提供）、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が発生しないよう、丁寧な対応に努めます。

・ お客さまからの要望・言動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、お客さまへの対

応を中断又はお断りさせていただくことがあります。

・ 悪質なカスタマーハラスメントであると判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、組織として適切な対応をさせていただくことがあります。

３．社内への対応

カスタマーハラスメントに組織的に対応するため、以下の施策を実施します。

・ カスタマーハラスメントに関する知識の周知・研修

・ カスタマーハラスメント発生時の対応方法・手順の策定

・ カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備

・ 警察・弁護士等外部専門家との連携

・ 自らがお取引先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の実施

2026年 7月 1日制定

株式会社長谷工ブランシエールプラス

代表取締役社長 平野　仁貴