

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 概要

当社は、「つなぐにつなぐ～未来に続く企業を作り続ける。常に成長し続ける」という経営理念の下、不動産という商品を通してお客様一人一人に安心を与え、未来の人生を支えるという使命のもと、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、株式会社ライブズナビにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントと認識される場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される言動や行為と当社が判断した場合は、当社の従業員の保護の為、毅然とした態度で対応いたします。また、必要に応じて警察・弁護士等の外部専門家へ連絡の上、法的措置等も含め適切に対処いたします。

4. カスタマーハラスメントに関する社内の活動

カスタマーハラスメントから従業員を保護するため、会社として適切な認識や対応が出来る体制を整備しています。また、カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアに努め、再発防止に取り組めます。