カスタマーハラスメントに対する基本方針

●はじめに

株式会社エイチピーエムは、皆様にご満足いただける安心・安全な質の高いサービスを提供するため、日々尽力しています。

一方で、当社従業員の人格を否定する言動や暴力を伴うもの等、従業員の尊厳を傷つけるご意見・ご要望もあり、これらの行為は職場の環境の悪化、通常業務への支障やサービスの低下を招く重大な問題です。

株式会社エイチピーエムでは、これらの要求や言動に対しては、従業員を守り、より良いサービスを提供できるよう、毅然とした態度で対応します。

●カスタマーハラスメントの定義

株式会社エイチピーエムでは、厚生労働省による「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・行為の内容が著しく妥当性を欠くもの、もしくは、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」をカスタマーハラスメントと定義しました。

【該当する行為の例示】※以下の記載は例示であり、これらに限定されません。

［要求の内容が妥当性・相当性を欠くもの］

・当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
・要求の内容が、当社の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
・入居者が設備の故障等の際に、著しく不当な理由や金額で賃料減額を要求する場合
・貸主が委託した業務を超える内容を著しく不当な理由や金額で要求する場合

［要求内容に関わらず手段・態様が社会通念上不相当な言動］

・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（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
・長時間にわたる対応要求、拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
・差別的な言動
・性的な言動
・従業員個人への攻撃、要求
・SNS やインターネット上での誹謗中傷

●カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、お客様・お取引様の要求や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、状況に応じて注意喚起を行う、サービスを中止する等の対応を行います。

さらに、悪質と判断した場合には、警察への通報、弁護士への相談等を行い、厳正に対処いたします。

●当社での取り組み

当社では、以下の通りカスタマーハラスメントに対し、組織的に対応します。

・カスタマーハラスメント発生時の相談・報告等、社内体制の構築
・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の整備と周知
・従業員への教育・研修
・外部専門家（弁護士等）との連携

制定年月日　2026 年 10 月 1 日