

カリーノグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

カリーノグループでは「不動産を通じて街を活性化し、社会に貢献する」ことを活動理念としています。その為、来館いただいたお客様や取引先企業様からいただくフィードバックやご要望を真剣に受け止め、不動産事業者として顧客満足度の向上や寄り添ったサービスの提供に日々努めております。同時に、従業員が安心できる職場環境を、一部の利用者様から受ける社会規範を超えた言動や行為によって損なわれてはいけません。当グループでは、従業員を守ることが一企業の努めであり、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした対応を行います。よって、カリーノグループにおけるカスタマーハラスメントに対しての基本方針を以下の通り定めます。

■カスタマーハラスメントの定義

カリーノグループでは「カスタマーハラスメント」を、お客様等による行為のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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ものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるものと定義しています。

■顧客嫌がらせに該当する行為の例示

以下は顧客嫌がらせに該当する可能性のある行為の例です。これらの例はあくまで説明的なものであり、これに限るものではありません。

1. 従業員に対する暴力、暴言、脅迫、侮辱、誹謗中傷、差別的言動
2. 従業員に対する過度な謝罪（土下座など）、過剰な金銭・補償、処罰等の要求
3. 従業員に対する長時間または繰り返しの電話・面談・要求等による拘束
4. 当社施設に対する正当な理由のない不退去、居座り等の行為
5. 従業員に対するセクシュアルハラスメント、性的発言、ストーカー行為、プライバシーを侵害する行為
6. 個人情報、写真、映像、音声等を本人の同意なく SNS 等へ公開する行為
7. その他、要求の内容またはその手段・態様が社会通念上不相当と判断される行為

■カリーノグループにおけるカスタマーハラスメントへの取り組み

1. カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築
2. 被害従業員へのケアを優先的に行い、適切な対応を実施
3. 従業員に対してカスタマーハラスメントに関する教育・研修を実施
4. カスタマーハラスメントに対する対応方針を周知