

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

東宝ホーム株式会社は、「お客様の目線に立った家づくり」を掲げ、地域に根ざした住まいづくりを通じて、お客様と生涯にわたるお付き合いを続けていくことを目指しております。

お客様からのご意見・ご要望には、これからも誠意をもって真摯に対応してまいります。一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、従業員の人權と就業環境を守るため、組織として毅然とした態度で対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様、お取引先、近隣にお住まいの方その他の当社の事業に関わる方(以下「お客様等」)からのご要求・言動のうち、ご要求の内容に妥当性を欠くもの、またはご要求の内容が妥当であっても、それを実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであって、当社の従業員および工事に携わる協力業者の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントといたします。

3. 対象となる行為

次のような行為が該当します。なお、これらは例示であり、これらに限るものではありません。

- ・ 暴行、傷害、物を投げつけるなどの身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する言動などの精神的な攻撃
- ・ 大声や威圧的な言動、土下座の要求
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 同じ内容のご要求やお問い合わせを執拗に繰り返す行為
- ・ 長時間の居座り、電話・メール等による長時間の拘束、退去のお願いに応じない行為
- ・ 契約内容や保証の範囲を著しく超える工事・補修・サービスのご要求(無償での追加工事の強要を含みます)
- ・ お引き渡し後の点検・補修について、合理的な範囲を超えて同じご要望を繰り返す行為
- ・ 物理的・技術的に対応が不可能なご要求
- ・ 合理的な理由のない金銭のご要求、契約金額の著しい減額のご要求
- ・ 当社を通さずに、工事現場の職人・協力業者に対して行う過大なご要求や威圧的な言動
- ・ 工事現場への無断の立入り、作業の妨害
- ・ 従業員を無断で撮影し、SNS・インターネット上に公開する行為、または公開をほのめかしたご要求
- ・ 従業員の住所・連絡先を聞き出すなどのプライバシーの侵害、従業員個人への私的な接触のご要求
- ・ 特定の従業員に対する執拗な攻撃
- ・ 合理的な理由のない、特定の従業員の交代・謝罪・処分のご要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的・理性的な話し合いによる解決を求めてまいります。そのうえで、カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合には、ご対応を中止させていただくことがございます。また、悪質と判断した場合には、警告、以後のご対応やサービス提供のお断り、当社施設・工事現場へのご来訪のお断り、警察・弁護士への相談、法的措置など、必要な対応を取らせていただきます。

なお、正確な事実確認のため、お客様等とのやり取りを録音・録画させていただく場合がございます。取得した記録は、本件の対応の目的にのみ使用し、法令に従って適切に管理いたします。

5. 社内の取り組み

当社は、本方針に基づき、次の取り組みを行ってまいります。

- ・ 本方針の従業員への周知
- ・ 従業員が相談できる窓口の設置
- ・ カスタマーハラスメントへの対応手順の整備
- ・ 被害を受けた従業員の心身の安全への配慮

6. お客様へのお願い

本方針は、お客様からの正当なご意見・ご要望をお断りするものでは決してございません。お気づきの点は、これまでどおりご遠慮なくお申し付けください。

お客様と従業員が互いを尊重し合える関係のもとで、より良い住まいづくりを進めてまいりたいと考えております。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日制定

東宝ホーム株式会社

代表取締役社長 渡部 通