カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

（一財)住宅・建築物 SDGs 推進センター（以下、本財団という）は、住宅、建築、都市に関する調査研究、技術開発及び普及を実施し、SDGs の目標の達成に寄与すること目的にと目指して事業を推進しています。また、事業の推進にあたっては、調査研究の対象者、成果物の利用者、講習・シンポジウム等の受講者・参加者、相談窓口の利用者など（以下、「顧客等」という。）皆様からのご意見やご要望について、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

しかしながら一方で、いわゆるカスタマーハラスメントと呼ばれる行為が社会問題化していることに鑑み、そのような行為が本財団においても見られた場合には、全ての職員が安心して職務に専念できる環境を確保するとともに、質の高いサービスを提供するため、組織として毅然とした態度で対応します。

２．カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、①本財団の業務に関連して顧客等が行う、②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、③職員の就業環境が害されるもので、この３つの要素を全て満たすものとします。

具体的には、次のような行為が該当します。ただし、これらの行為はあくまでも例示であり、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、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、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、その他著しい迷惑行為。

３．カスタマーハラスメントへの対応

本財団では、顧客等からのご意見やご要望には、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めますが、その中で「カスタマーハラスメント」と判断される行為が認められた場合には、職員等を守るため、複数の役職員で対応する、管理者が応対する、速やかに対応を終了し退去を求める等、組織として毅然とした対応を行います。特に悪質と判断した場合には、警察に通報します。

４．その他の取り組み

本財団では、役職員等に対して、カスタマーハラスメントへの組織的対応の周知徹底等に取り組みます。

また、今後とも、顧客等の信頼と期待に応えるべく、業務の向上と公正な対応を両立させる取り組みを進めて参ります。

以上