

2025 年 9 月 1 日

各 位

グランディハウス株式会社

「グランディハウスグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」策定のお知らせ

当社グループではこのたび、「グランディハウスグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」（以下、「本方針」といいます。）を策定いたしましたので、お知らせいたします。

当社グループは、より良い住まいの提供を通して、社会に貢献することを基本理念としており、お客さまに質の高いサービスを提供するためには、社員が心身ともに健康で、安心して働ける環境の整備が重要であると考えております。お客さまのご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、誠意をもって対応する一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為には、毅然とした対応を行うという企業姿勢を明確にするため、本方針を策定・公表いたしました。

当社グループは、今後もお客さまと社員の人権および尊厳を尊重し、お客さまとの健全で良好な関係の構築に努めてまいります。

以 上

別紙：グランディハウスグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

グランディハウスグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

グランディハウスグループ（以下、当社）は、より良い住まいの提供を通して、社会に貢献することを基本理念として、社訓「真摯に挑戦する」の下、お客さまのご期待に応え、国内外の法令遵守はもとより、それぞれの地域の文化の尊重、地球環境、人権に配慮した事業活動に取り組むことで、すべての人の豊かで健康な生活の実現を目指しています。

一方で、サービスをご利用されるお客さまの一部には、不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、質の高いサービスの提供を担う当社で働く社員の尊厳を傷つけ、働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

当社は、お客さまからのご意見・ご要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、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、社員自身や社員が安心して働く環境を守ることが不可欠と考え、「グランディハウスグループ カスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

（１）カスタマーハラスメントの定義

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、お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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り、当該手段・態様により、当社で働く社員の就業環境が害されるおそれがあるものと定義します。

【該当する行為】

以下は例示であり、これらに限られるものではございません。

- ・身体的・精神的攻撃（暴行、脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動（怒鳴り声、机を叩く）
- ・継続的・執拗な言動（長時間・複数回にわたる面会・電話・メール等の応答など）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、連れ回し）
- ・差別的・性的な言動（セクシャルハラスメントに該当する行為）
- ・社員個人への攻撃や要求（つきまとい行為、嫌がらせなど）
- ・社員の個人情報等の SNS・インターネット等への悪質な投稿（氏名公開、誹謗中傷、許可のない写真・映像・音声の公開など）
- ・正当な理由のない金銭補償・商品交換・代品提供の要求、不相当な謝罪や土下座の強要
- ・不合理又は過剰なサービスの提供や作業の要求
- ・緊急を要する対応以外の休日や深夜等、対応時間外の連絡強要

（２）カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社では、お客さまの要求・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、社員一人ひとりを守るため、以降のお客さま対応をお断りさせていただくことがあります。更に、必要に応じて警察・弁護士等のしかるべき機関への相談を含めて、厳正に対処いたします。

（３）カスタマーハラスメントへの対応

当社は、本方針によりカスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確化するとともに、以下の対応を進めています。

- ・カスタマーハラスメント発生時の対応方法、対応手順の策定
- ・社員のための相談・メンタルケア体制の整備
- ・社員のための基本知識や対応方法等の周知、研修の実施

以 上