Life Amenity COMPANIES　カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

Life Amenity COMPANIES（大和ライフネクスト株式会社及びその子会社を指し、以下「LAC」といいます。）は、お客様の一生涯に寄り添う「総合生活支援サービス企業」として、生活のさまざまなシーンを支えられる存在となるよう事業活動に取り組んでおります。

一方で、昨今、ごく一部のお客様から、従業員や LAC 各社の委託先である協力会社従業員に対して過剰な発言や行動が行われ、就業環境が害される例が見受けられます。このような行為が従業員の人権を脅かすものとして許されないことはもちろんですが、モチベーションの低下や離職などを招き、結果的にはお客様に対して十分なサービスを提供できなくなる事態にも繋がりかねません。

そこで、LAC としては、お客様に今後もより良いサービスを提供し続けるためにも、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然とした対応を行うことが必要と考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

２．LAC におけるカスタマーハラスメントの定義

LAC においては、2026 年 2 月に厚生労働省により制定された「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」をふまえ、「お客様、取引の相手方、施設の利用者その他の LAC 各社が行う事業に関係を有する者（以下「お客様等」といいます。）の言動であって、LAC で働く従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当該従業員の就業環境が害されること」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

【お客様等とは】

以下の例示のとおり、LAC と業務上の関わり合いがある関係者を広く含みます。また、実際に LAC の商品・サービスを利用された方だけでなく、今後利用する可能性がある潜在的なお客様も含みます。

①LAC 各社が管理または運営するマンションに関し、LAC 各社と直接の取引関係にある管理組合、管理組合の構成員たる区分所有者、もしくは管理組合の従業員または委託先

②LAC 各社が管理または運営するビル、商業施設、ホテルその他の施設に関し、LAC 各社と直接の取引関係にある企業、建物のオーナーまたは運営管理者、もしくはそれらの従業員または委託先

③LAC 各社が管理または運営するマンション、ホテルその他の施設の居住者または利用者、その家族、親族、知人もしくは近隣住民

④その他、LAC 各社が販売する商品の購入者やサービスの利用者、その家族、親族、知人

など

【カスタマーハラスメントの具体例】

具体例は以下のとおりですが、これらに限られるものではありません。対面で行われるものだけでなく、電話やＳＮＳ等のインターネット上において行われるものも含まれます。また、お客様等による要求

が、その継続性や頻度、内容からして、その目的と合致しておらず、LAC 各社や従業員へ主張し続けること自体が、目的化しているもの等も含まれます。

LAC としては、個々の事案に応じ、カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断した上で適切な措置を取ります。

①お客様等による不当な内容の要求

・不合理または過剰なサービスや対応の要求（お客様等との契約に定めのない行為、違法行為、管理規約等の建物ごとに定められたルールに反する行為、LAC 各社や取引先の営業時間外や休日における業務対応の要求、対応・手配に時間を要する案件への即時対応要求など）

・正当な理由のない商品交換やサービスのやり直し、賠償、減額、謝罪等の要求

・土下座の要求や、個別の事案にそぐわない方法での謝罪の要求（LAC 各社のコーポレートサイト上での公開、建物全戸への書面配付など）

②お客様等による不当な行動・発言

・身体的な攻撃（殴る、蹴る、叩く、物の投げつけ、掴みかかる、わざとぶつかる、唾を吐くなどの暴行、傷害行為）

・精神的な攻撃 （脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱的発言、暴言、多数の前での非難、ＳＮＳへの投稿をほのめかす発言により脅す、土下座の強要、盗撮や無断撮影、従業員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報の暴露や開示の強要など）

・威圧的な言動（声を荒げる、恫喝、罵声、話を遮っての要求主張、物を叩く、物を壊す、反社会的な言動など）

・継続的・執拗な言動（同様の質問の執拗な繰り返し、当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、過剰な頻度または LAC 各社からお断りした内容に関する電話、メール、書面や面会要求など）

・拘束的な行動（合理的な理由のない長時間の拘束や電話、事務所等への居座り、監禁など）

・差別的、人格否定な言動（人種、職業、性的指向、ジェンダーアイデンティティなどに関する侮蔑的な言動）

・性的な言動（セクシャルハラスメントに該当する言動）

・文書の掲示や投函、ＳＮＳ／インターネットへの投稿による従業員のプライバシー侵害や誹謗中傷、名誉毀損

・従業員個人への攻撃、要求（人格を否定する言動、付きまとい、従業員の処罰の要求など）

３．カスタマーハラスメントへの対応

LAC は、カスタマーハラスメントへの対策として、カスタマーハラスメントの発生前後を通じて、以下のような対応を行います。

【社内対応】

・カスタマーハラスメントの判断基準や対応方法、また従業員自身がカスタマーハラスメントの行為者とならないための適切な対応について、社内教育を実施します。

・従業員のための相談対応体制を整備し、カスタマーハラスメントが発生した場合には早期に対応方針を決定します。
・カスタマーハラスメント被害にあった従業員に対しては必要な支援を行います。

【社外対応】

・お客様等の行為がカスタマーハラスメントと判断した場合には、直ちに中止を求めるとともに、原則として対応をお断りさせていただきます。
・LAC 各社のみでの対応が困難である場合、分譲マンション等においては管理組合役員、賃貸マンションやオフィスビル、施設等においてはオーナーまたは運営者、その他案件に応じて関係者との間で対応方針を協議いたします。
・カスタマーハラスメントが特に悪質と判断した場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処いたします。
・LAC の委託先である協力会社従業員（協力会社からの再委託先等の従業員も含みます。）に対するカスタマーハラスメント行為についても、LAC 各社従業員の場合に準じた扱いとします。

大和ライフネクスト株式会社
グローバルコミュニティ株式会社
大和ライフリンク株式会社
大和ライフウィズ株式会社
大和ライフコスモ株式会社
株式会社マックスパート
大和ライフプラス株式会社
PT. DAIWA LIFENEXT INDONESIA