

株式会社住宅債権管理回収機構カスタマーハラスメント対応方針

弊社は、「ともに、あゆむ」の経営理念を掲げ、全役職員がお客さまにご満足いただける価値あるサービスを提供することを心掛け、日々、業務に取り組んでおります。そうしたなか、様々な業界において社会問題化しているカスタマーハラスメントに対し、弊社は、組織的かつ毅然とした対応を行い、役職員が安心して働くことができる職場環境を確保することで、お客さまによりご満足いただけるサービスを提供しつづけることができるものと考え、「カスタマーハラスメント対応方針」を定めました。

1 カスタマーハラスメントに該当する行為

弊社では、カスタマーハラスメントを、「お客さま等からのクレーム・言動のうち、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、弊社役職員の就業環境が害されるもの」と捉え、以下の行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えております。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- (3) 威圧的な言動
- (4) 土下座の要求
- (5) 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- (6) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- (7) 差別的な言動 ・ 性的な言動
- (8) 弊社役職員個人への攻撃、要求
- (9) 弊社役職員の無断撮影・録画・録音、個人情報等の SNS・インターネット投稿
- (10) SNS・インターネット投稿による弊社又は弊社役職員への誹謗中傷

- (11) 不合理又は過剰なサービスの要求
- (12) 正当な理由のない金銭又は謝罪の要求

2 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメントとみられる事案が発生した場合、その事案がハラスメントに該当する内容かどうかを慎重に検証します。
- (2) カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、毅然とした態度で対応させていただきます。
- (3) 悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察や弁護士等の外部専門家に協力を依頼するとともに対応を中断、またはお取引をお断りするなどの対応を取らせていただくことがあります。

3 カスタマーハラスメントについての役職員教育・サポート等の対応

- (1) お客さま対応、カスタマーハラスメント対応について、役職員向教育を行います。
- (2) カスタマーハラスメントに迅速・適切に対処します。
- (3) 悪質なカスタマーハラスメントの被害にあった役職員の心身のケアに努めます。

弊社は、より良いサービスを提供するため、そして弊社及び弊社役職員がハラスメント行為を起こさないために本対応方針を遵守します。お客さまにおかれましては、本対応方針へのご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。

2025年4月1日

株式会社住宅債権管理回収機構