

カスタマーハラスメントに対する方針

制定：2025 年 9 月 17 日

- 基本姿勢（従業員の尊厳・安全と顧客対応の両立）

アイナホールディングスグループ（以下、当社グループ）は、「快適で人にやさしい空間づくり」を担う企業として、就業者一人ひとりの尊厳と安全を守りつつ、お客さまの正当なご意見・ご要望には誠実に対応します。一方で、社会通念上不相当な言動（カスタマーハラスメント）に対しては、組織として毅然かつ適切に対応します。

- 定義（妥当性を欠く要求、または手段・態様が不当で就業環境を害するもの）

カスタマーハラスメントとは、お客さま等からの要求・言動のうち、以下のものを言います。

- 要求内容が妥当性を欠くもの
- 要求が妥当であっても、言動が手段・態様が社会通念上不相当なもの
- 当社就業者の就業環境を害するもの

- 対象行為の例示

- 暴力・傷害・脅迫・恐喝、人格を否定する暴言、差別・侮辱・性的な言動、過度な謝罪（例：土下座）の強要
 - 不退去・長時間の拘束、繰り返しの深夜連絡や大量の連絡、面会・電話・SNS での執拗な要求
 - 過剰・不合理なサービス要求、保証範囲を逸脱する補修・金銭補償・謝罪の強要
 - 無断の録音・録画・撮影、従業員の個人情報収集・晒し、SNS 等での誹謗中傷・名誉毀損
 - 現場への無断立入、安全・品質を阻害する言動、作業員への直接指示、近隣トラブルを誘発する行為
- ※上記は例示であり、これらに限りません。

- 対応姿勢（悪質時は応対制限や中止、弁護士や警察への連携）

- 一次対応：安全確保と趣旨確認を最優先にし、正当な申出と不当な要求を切り分けます。
危険の恐れがある場合は退避・110 番通報等を行います。
- 是正要請：事実を記録のうえ、上長・専門部署が注意喚起・是正要請を行います。
- 段階的措置：改善が見られない場合、応対窓口の限定、連絡手段の制限、現場立入の制限、作業の一時中断等を実施します。悪質・重大な場合は応対を中止します。
- 法的対応：状況に応じて弁護士・警察と連携し、契約の変更・解除や損害賠償請求を含む厳正な措置を講じます。
- 就業者のケア：関与者への健康配慮・相談体制（産業医・外部窓口等）を整備し、再発防止策を見直します（通報者への不利益取扱いを禁止）。