

カスタマーハラスメントに対する基本方針

エムジー総合サービス株式会社（以下「当社」といいます。）は「安心して快適なマンションライフを創造します。」を目標に、管理組合、区分所有者・居住者の皆様に、安全・安心して快適な住環境を提供することを目指しています。

お客様等からいただくご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、誠実な対応に努めてまいります。一方で、従業員等に対する暴言、威圧的な言動、過度な要求など、社会通念上相当な範囲を超える行為については、従業員等の安全と就業環境を守るため、組織として適切に対応します。

1. カスタマーハラスメントの考え方

当社は、お客様等からの言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員等の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと考えます。

本方針における「お客様等」には、管理組合、区分所有者、居住者、賃借人、そのご家族・関係者、近隣住民その他当社の業務に関係する方を含みます。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は一例であり、個々の状況を踏まえて総合的に判断します。

- ・ 暴行、脅迫、暴言、大声、侮辱、差別的・威圧的な言動
- ・ 長時間の電話、面談、居座りなどによる拘束
- ・ 同じ要求や苦情を合理的な理由なく繰り返す行為
- ・ 過度な頻度での電話、メール、面談等の要求
- ・ 管理委託契約や当社のサービス範囲を超える業務の強要
- ・ 業務時間外や休日における業務対応の要求
- ・ 居住者間や近隣との個人的なトラブルについて、当社に解決や仲裁を強要する行為
- ・ 正当な理由のない金銭補償、謝罪、従業員の処分等の要求
- ・ 従業員個人へのつきまとい、誹謗中傷、個人情報の要求
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷、個人情報の公開

- ・その他、当社の正常な業務遂行や従業員等の安全を妨げる行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客様等からの正当なご意見・ご要望には、引き続き誠実に対応します。

一方、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、行為の中止を求めるとともに、必要に応じて複数名での対応、対応窓口・連絡方法の限定、電話・面談等の終了などの措置を講じます。

当社のみで対応が困難である場合には、管理組合役員その他関係者との間で対応方針を協議します。

悪質または継続的な行為については、以後の対応をお断りする場合があります。また、暴行、脅迫、業務妨害等については、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。

また、適切な対応および事実確認のため、電話や面談等の内容を記録・録音する場合があります。

4. 当社の取り組み

当社は、従業員等が安心して業務を行える環境を確保するため、社内教育、相談・報告体制の整備、対応手順の策定、必要に応じた外部専門家との連携等を行います。

基本方針は、お客様等からの正当なご意見・ご要望を制限することを目的とするものではありません。皆様との相互の信頼と尊重のもと、より良いマンション管理サービスの提供に努めてまいります。