

パナソニックハウジングソリューションズグループ カスタマーハラスメント対応基本方針

■はじめに

パナソニックハウジングソリューションズ株式会社及びグループ会社（以下、当社グループといいます）は、『くらしの「ずっと」をつくる』を事業スローガンとして、「くらし」に向き合い、人々の営みを支える「くらしの空間」を提供し続け、持続性のある豊かな社会づくりに貢献することを目指しております。またパナソニックの経営基本方針である「お客様大事」の考え方にに基づき、お客様より頂戴した貴重なご意見等を真摯に受け止めて経営に活かしております。しかしながら、ごく稀に当社グループの従業員等（以下、従業員等といいます）に対しての暴言・脅迫や過剰・不当な要求等の著しい迷惑行為により従業員等の尊厳を傷つけ、就業環境が害されていることも事実です。

当社グループは、このような言動や要求に毅然と対応し、従業員等を心身ともに守り、安心して働きやすい環境をつくるのが持続的な事業の実現、ひいては豊かな社会づくり、またお客様との相互の信頼に基づいたより良い関係の構築のために不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

■カスタマーハラスメントの定義

「お客様の要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当なもので、当社グループの従業員の就業環境を害するもの」と定義いたします。

（厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（2022年2月発行）に基づく）

■対象となる行為（※具体例は以下の通りですが、これらに限られるものではありません）

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、お客様による合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束）
- ・差別的な言動、性的な言動、不必要な身体への接触行為
- ・従業員等個人への攻撃や要求（業務と無関係なものを含みます）
- ・同意を得ないで行われる従業員等の写真・動画撮影及び音声の録音、またその公開
- ・従業員等に関連する情報（個人情報を含みます）のSNSやインターネットへの投稿やアップロード
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない、または当社グループの責任や社会通念の範囲を超える商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応

- ・過剰・不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。
- ・当社グループがカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合はお客様への対応をいたしません。
- ・暴力行為や脅迫、恐喝等が発生した場合はもとより、当社グループが必要と判断した場合は警察や弁護士と連携し、法的措置を取ります。

当社グループは、カスタマーハラスメントを容認せず毅然とした態度で対応することで、従業員等の働きやすい環境を整備し、豊かな社会づくりを目指してよりよい製品・サービスの提供に努めてまいります。

制定：2025年4月1日

パナソニックハウジングソリューションズ株式会社
代表取締役 社長執行役員 山田 昌司