

カスタマーハラスメントに対する考え方

はじめに

交洋不動産では、不動産業務を通じてお取引先に良質なサービスを提供し、お客様と共に発展することを、経営理念として掲げ取り組んでいます。一方で、お客様の一部には、暴言、暴力、不当要求等の迷惑行為が見受けられることがあり、これらの行為は役職員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招くものです。

当社はお客様からのご意見・ご要望に対してはこれからも真摯に対応してまいります。お客様による著しい迷惑行為「カスタマーハラスメント」に対しては毅然とした対応を行い、役職員を守るために今般「交洋不動産のカスタマーハラスメントに対する考え方」を策定しました。

本方針は、令和8年10月1日に施行された改正労働施策総合推進法及び関係指針を踏まえ、当社の対応方針を明確化するものです。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「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（令和8年厚生労働省告示第51号）」を踏まえ、カスタマーハラスメントを「お客様、取引の相手方、当社が管理・運営する施設の利用者その他当社の事業に関係を有する方（以下「お客様等」といいます。）の言動であって、役職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、役職員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

なお、お客様等からの正当なご意見・ご要望は、カスタマーハラスメントには当たりません。

2. 対象となる言動

【要求内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・要求に理由がないもの又は当社の商品・サービス等と関係のない要求
- ・契約等により想定されるサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難又は不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

【手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的又は執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
- ・その他これらに準ずる言動

3. カスタマーハラスメントへの対応

- ・対象となる言動があったと当社が判断した場合には、対応をお断りさせていただくことがございます。また、悪質と認められる場合には、警察・弁護士等の外部機関や外部専門家と連携し、組織的に毅然と対応いたします。
- ・役職員を保護する方針を明確にするとともに、相談・報告体制を整備し、カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法を周知・啓発いたします。
- ・カスタマーハラスメントを受けた役職員等をフォロー、ケアいたします。
- ・なお、障害を理由とする不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去に必要な合理的配慮を求める意思表示自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。

交洋不動産株式会社