

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社のうか不動産（以下、「当社」といいます。）は、不動産仲介・管理事業を通じてお客さまの日々の暮らしと資産形成をささえる立場として、「マメ」を理念に、誠実かつ思いやりのあるお客さま対応をこころがけ、お客さまと相互に信頼し合える関係を築くことを大切にしております。一方、そうした信頼関係の構築を阻害する要因として、顧客の事業者に対する過度な要求や威圧的な言動、社会通念を逸脱した行為、いわゆるカスタマーハラスメントが近年、社会的に問題視されるようになりました。カスタマーハラスメントは、従業員の就業環境に大きな悪影響を及ぼす重大な問題です。当社は、従業員の尊厳を守り、心身を健康に保ち、安心して業務に従事できる環境をととのえるために本方針を策定し、従業員とお客さまの双方がカスタマーハラスメントに対する正しい理解のもと、お客さまとの良好な信頼関係の共創とすべての人びとが健やかに暮らせる社会の実現をめざし、取り組んでまいります。

### カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客さまからのご意見・ご要望などの言動のうち、要求の内容が妥当性を欠くもの、または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、従業員の就業環境が害されるおそれのあるものを、カスタマーハラスメントとして定義します。（厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準拠します。）

カスタマーハラスメントに該当する具体的な行為は、以下に例示のとおりです。（ただし、これらに限定されるものではありません。）

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動（怒鳴る、ものを叩く）
- ・継続的で執拗な言動（電話・メール・訪問などを長時間または何度も行う、揚げ足とり、話のすり替え）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、連れまわし）
- ・差別的な言動（ヘイトスピーチ、礼節の欠如）
- ・性的な言動（セクシャルハラスメント）
- ・従業員個人への攻撃、要求（つきまとい、嫌がらせ）
- ・SNS やインターネット等への悪質な投稿（従業員の氏名公開、誹謗中傷、写真・動画・音声の無断投稿）
- ・緊急時以外の休日や深夜等、対応時間外の連絡の強要
- ・不合理または過剰なサービスの提供や作業の要求

- ・法令等のルールに反する行為や契約外の行為の強要
- ・社会通念上不相当な謝罪、土下座の要求
- ・正当な理由のない過剰な金銭補償、商品交換、代品提供の要求

## **カスタマーハラスメントへの対応姿勢**

不動産仲介・管理事業は、お客さまの日々の生活や大切な資産に密接に関係する特性上、お取引をさせていただくなかで、時にお客さまにとって強いご不安やご不満が伴う事象が発生してしまう場合があります。そのため当社では、お客さまの気もちに寄り添った誠実かつ思いやりのある対応を第一の基本姿勢とし、正当なご意見・ご要望には真摯に対応いたします。しかしながら、万が一お客さまの言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、当社は、従業員を守るため、以降のお客さまへの対応をお断りさせていただく場合があります。また、必要に応じて警察・弁護士等のしかるべき機関へ通報・相談するなど、組織として毅然と対処いたします。

## **カスタマーハラスメントに対する取り組み**

当社は、カスタマーハラスメントの発生を防止し、また、万が一発生した場合に適切に対応するために、以下の取り組みを推進してまいります。

- ・本方針の公開
- ・カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員のための相談窓口の設置
- ・従業員に対するカスタマーハラスメントの基本知識や対応方法等の周知、研修の実施

以上

株式会社のうか不動産  
代表取締役 苗加 充彦

2025年6月制定