

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

弊社では、お客様に心からご満足いただける住まいを仲介すべく、より安心・安全にお取引いただけますよう日々、お客さまからいただくご意見に真摯に向き合い、サービスの提供に取り組んでおります。一方で、近年社会問題化されておりますお客様からの悪質な言動、脅迫、不当な要求などのカスタマーハラスメントに対しては、従業員が安全で働きやすい環境をつくることが重要であるという考えのもと、これらの行為から従業員一人ひとりを守り、今後も質の高いサービスを持続的に提供していくため「新日本住販 カスタマーハラスメントに対する基本方針」を作成することといたしました。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客様からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの。

【対象となる行為】

- ・ 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる、要求する）
- ・ 許可なく当社関連施設内に立ち入る行為
- ・ 許可なく録音、および当社で働く従業員や関連施設を撮影する行為
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 当社で働く従業員個人への攻撃や要求
- ・ 当社で働く従業員の個人情報などの SNS／インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・ 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・ 正当な理由のない金銭の要求、謝罪の要求

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

【従業員への対応】

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。
- ・ カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組めます。

【カスタマーハラスメントが発生した場合の対応】

- カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお客さま対応をお断りさせていただく場合があります。
- 悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。

お客様へのお願い

多くのお客さまにおかれましては、上記に該当するような事案もなくお取引をいただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本基本方針に沿って対応いたしますので、ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。

2025 年 9 月
新日本住販株式会社