

カスタマーハラスメントに対する当社の基本方針

当社では、すべてのお客様に対し誠実かつ適切なサービスの提供に努めております。

一方で、従業員が安心して業務に従事できる環境を維持することも、重要な責務であると考えております。

このため、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動につきましては、「カスタマーハラスメント」として対応させていただきます。

(カスタマーハラスメントの定義)

カスタマーハラスメントとは、お客様等からの言動のうち、その内容や態様が社会通念上不相当であり、当社従業員の就業環境を害するものを指します。

(該当する主な行為)

以下のような行為が確認された場合、カスタマーハラスメントと判断することがあります。

- ・ 大声、暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
- ・ 過度または不当な要求（法令・契約内容を超える対応の要求等）
- ・ 同一内容の執拗な繰り返しによる対応強要
- ・ 長時間の拘束や業務時間外の対応要求
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷、虚偽情報の発信
- ・ 従業員の個人情報の詮索や公開要求
- ・ その他、業務の適正な遂行を妨げる行為

また、不動産管理業務の特性上、以下の行為も対象となります。

- ・ 他入居者とのトラブルに関する過度な責任追及
- ・ 当社管理範囲外の事項への執拗な対応要求
- ・ 修繕・騒音・近隣問題に関する過剰な要求

(当社の対応方針)

当社は、お客様からのご意見・ご要望には真摯に対応いたします。

しかしながら、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、以下の対応を取らせていただく場合がございます。

- ・ 対応の制限（電話・面談・対応時間等の制限）
- ・ 書面または指定窓口での対応への変更
- ・ 担当者の変更または複数名での対応
- ・ 対応の中止またはお取引の見直し
- ・ 契約解除の検討
- ・ 弁護士への相談、警察への通報等の法的措置

（お客様へのお願い）

多くのお客様に安心してサービスをご利用いただくためにも、節度あるご対応をお願い申し上げます。

当社といたしましても、引き続き誠実な対応に努めてまいりますので、ご理解とご協力のほど何卒よろしくお願い申し上げます。

武蔵野建設株式会社

武蔵野建設株式会社カスタマーハラスメント対策規程

第1条（目的）

本規程は、顧客等からの著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という）から従業員を保護し、安心して業務に従事できる環境を確保するとともに、適正かつ円滑な不動産業務の遂行を目的とする。

第2条（定義）

カスタマーハラスメントとは、顧客、入居者、取引先その他の関係者による言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをいう。

第3条（該当行為の具体例）

以下の行為はカスタマーハラスメントに該当する。

①暴言・威圧行為

- ・ 大声、怒号、人格否定、侮辱的発言
- ・ 「訴える」「会社を潰す」等の過度な威圧

②過剰要求

- ・ 法令・契約を逸脱した要求
- ・ 無償対応や過度な補償の要求
- ・ 同一内容の執拗な繰り返し要求

③長時間拘束

- ・ 不必要に長時間の電話・面談を強要
- ・ 業務時間外の継続的な対応要求

④業務妨害

- ・ 同一内容の大量メール送信
- ・ SNS・口コミサイト等での不当な誹謗中傷
- ・ 虚偽情報の拡散

⑤プライバシー侵害

- ・ 従業員の個人情報の要求・晒し行為

⑥不動産特有の事例

- ・ 他入居者とのトラブルを理由に過剰な責任追及
- ・ 管理範囲外の問題への執拗な対応要求
- ・ 修繕・騒音・近隣問題に関する過度な要求

第4条（基本方針）

- ・ 正当なクレームには誠実に対応する
- ・ 不当要求には毅然に対応する
- ・ 従業員の安全・尊厳を最優先とする
- ・ 組織として対応し、個人に負担を集中させない

第5条（対応原則）

カスタマーハラスメントが認められる場合、以下の措置を段階的に実施する。

第1段階（注意）

- ・ 冷静に事実確認を行う
- ・ 不適切言動の中止を要請

第2段階（警告）

- ・ 文書または記録を残す形で警告
- ・ 対応窓口の一本化

第3段階（対応制限）

- ・ 電話対応の制限（時間・回数）
- ・ 書面对応への切替
- ・ 担当者の変更または複数対応

第4段階（関係遮断）

- ・ 対応の打ち切り
- ・ 契約解除の検討（賃貸借契約・管理契約等）

第5段階（法的措置）

- ・ 弁護士対応
- ・ 警察への相談・通報

第6条（従業員の対応義務）

従業員は以下を遵守する。

- ・ 感情的対応を避ける
- ・ 記録（録音・メモ）を残す
- ・ 単独対応を避ける
- ・ 上長へ速やかに報告

第7条（会社の責務）

会社は以下を実施する。

- ・ 従業員保護のための体制整備
- ・ カスハラ発生時の組織対応
- ・ 必要に応じた法的措置

- ・ 心理的ケアの提供

第 8 条（記録管理）

カスタマーハラスメントに関する事案は以下を記録する。

- ・ 発生日時
- ・ 相手方
- ・ 言動内容
- ・ 対応経過

第 9 条（外部連携）

必要に応じて以下と連携する。

- ・ 弁護士
- ・ 警察
- ・ 管理組合・オーナー

第 10 条（周知）

本規程は次により社内外に周知する。

- ・ Web サイト掲載