

カスタマーハラスメントに対する当社の方針

はじめに

当社は、当社の企業理念および公正・誠実な事業姿勢に基づき、法人のお客様・個人のお客様、当社商品やサービスをご利用いただく全てのお客様との良好な関係構築に努めております。お客様からのご意見・ご要望はサービス改善につながる貴重なものがほとんどですが、一方でごく一部に過剰な要求や従業員に対する暴言や暴力などの不合理な言動が見受けられます。このような言動は、従業員の業務遂行を妨げ、職場環境を悪化させるだけでなく、企業の信用失墜にもつながりかねません。

本指針は、このような事態を踏まえ、当社におけるカスタマーハラスメントの防止を目的とし、お客様と当社の双方にとって健全な信頼関係を構築するために策定・表明するものです。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が公表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じ、法人取引先、提携先、広告主、当社商品購入者・当社提供サービス利用者、資料請求者、問い合わせ者等を含むお客様からの以下の行為をカスタマーハラスメントとして定めますが、これに限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、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
(要求内容の妥当性に照らして、以下の行為も含む。)
- ・商品・サービス・掲載内容・配送物・不動産ニュース・用語集・OEM 提供コンテンツ等に関する過度な交換、再送、訂正、掲載変更、仕様変更、個別改修等の要求
- ・返金、値引き、金銭補償、無償対応等の過度な要求
- ・社会通念上相当な範囲を超える謝罪、文書提出、個別対応等の要求

2. カスタマーハラスメントへの対応

当社はお客様の行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、毅然とした対応を行い、内容に応じ以下の対応を行う場合があります。

- ・お客様対応の停止または中止
- ・契約、申込み、定期購読、会員登録、OEM 提供サービスその他サービス利用関係の解除・停止・制限
- ・訴訟を含む法的措置、刑事告訴

3. 当社における取組み

- ・ カスタマーハラスメントに対する当社としての方針表明（本指針）
- ・ 法人顧客対応、個人顧客対応、広告・媒体対応、不動産ニュース・用語集等の OEM 提供
サービス対応等の実務を踏まえたカスタマーハラスメント発生時の対応手順・体制の構築
- ・ カスタマーハラスメントに関する従業員教育・研修の実施
- ・ 外部専門家との連携

2026 年 10 月 1 日

株式会社不動産流通研究所

代表取締役 丹羽 洋子