カスタマーハラスメント対策方針

【当社のカスタマーハラスメント対策に関する基本方針】

当社は、お客様に安心して不動産サービスをご利用いただけるよう努めるとともに、従業員が安全に業務を行える職場環境を確保するため、著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）には毅然と対応することを宣言します。

【カスタマーハラスメントの具体例】

以下の行為は、当社が定めるカスタマーハラスメントに該当します。

・暴言・威圧的な言動

・過度な要求・不当なクレーム

・長時間の拘束

・担当者の変更強要や個人攻撃

・脅迫・威嚇行為

・身体的攻撃・物品破損

・プライバシー侵害

【当社の対応方針】

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、以下の対応を行います。

・従業員の安全確保を最優先とし、一人での対応を避ける体制を整えます

・悪質な行為が確認された場合、サービス提供の中止・退店要請・電話対応の打ち切りなどの措置を講じます

・重大な行為については、警察・弁護士等の関係機関と連携し対応します

・管理物件の入居者・家主とのトラブルにおいても、不当要求には応じないことを徹底します

【従業員の保護と支援】

カスハラを受けた従業員に対しては、以下の支援を行います。

・専門部署・上長による迅速なフォロー

・必要に応じた担当変更・配置転換・休養の実施

・心身のケアを目的とした相談体制の整備

・事実確認と再発防止策の実施

【お客様へのお願い】

当社は、お客様との信頼関係を大切にし、誠実な対応を心がけております。

従業員への敬意あるコミュニケーションにご理解とご協力をお願いいたします。