

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

当社は、お客さま等からの正当なご意見・ご要望を業務改善の重要な機会と捉え、誠実かつ適切に対応します。ただし役職員の人格や尊厳を傷つけ、安全または就業環境を害する行為については、役職員を守るため、会社として組織的かつ毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます）とは、お客さま等の言動であって、当社の業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当社の役職員の就業環境が害されるものをいいます。電話、電子メール、SNS その他インターネット上で行われるものも含まれます。お客さま等には、入居者さま、取引先、契約の交渉を行う相手方、協力会社、仲介会社、施設・サービスをご利用になる方およびそのご家族、当社へお問い合わせされた方、近隣にお住まいの方、今後当社の商品をご購入またはサービスをご利用になる可能性のある方など、当社の事業に関わるすべての方を含みます。

なお、お客さまからの苦情の申し出のすべてがカスハラに該当するものではありません。また、障害を理由とする不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁を取り除くための合理的配慮を求めること自体は、カスハラには該当しません。

3. カスハラに該当し得る行為

- ・暴行、物を投げる行為、脅迫、恫喝、暴言、侮辱、差別的・性的な言動、土下座の強要
- ・理由のない要求、契約・サービスの範囲を著しく超える要求、過大な返金・賠償・謝罪の要求
- ・長時間の電話・面談、居座り、不退去、短期間の多数回連絡、継続的・執拗な要求
- ・役職員個人への攻撃、個人情報の開示要求、つきまとい、無断撮影・録音・録画、SNS 等への公開・誹謗中傷

4. 当社の対応

まず事実を確認し、合理的な解決に向けて対応します。ただし、言動が続く場合や悪質な場合は、対応を中止・限定し、退去・入館・訪問制限、サービス・取引の停止、警察への通報、弁護士への相談等を行います。危険がある場合は、安全確保と退避を最優先します。

5. カスハラ防止のための取組

当社は、方針・対処方法の周知、役職員向け相談窓口の設置、担当者教育、事実確認、被害を受けた役職員への安全・勤務上の配慮、悪質事案への対応体制、再発防止、プライバシー保護、相談等を理由とする不利益取扱いの禁止を行います。

6. ご理解とご協力をお願い

当社は、お客さま等との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めます。お客さま等におかれましても、役職員の人格と尊厳を尊重し、節度あるご意見・ご要望をお寄せくださいますようお願いいたします。

2026 年 10 月 1 日
シンボルタワー開発株式会社