

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### ● はじめに

株式会社長谷エビジネスプロクシー(以下「当社」)は、社宅管理代行や各種不動産関連サービスを主たる事業とする会社として、安心・安全で質の高いサービスを提供するため、日々尽力しています。その実現のためには、従業員一人ひとりの心身の健康を守り、安心して働ける職場環境を確保することが大切であると考えています。人格を否定するような言動や、過度な要求、暴力など、いわゆる「カスタマーハラスメント」に該当する行為から従業員を守るため、このたび当社は「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定、公表します。

### ● 「カスタマーハラスメント」の定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「顧客等による言動・要求・行為の内容が、著しく妥当性を欠くもの、もしくは、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上、不相当な言動であり、当社従業員の就業環境が害されること」を、当社は「カスタマーハラスメント」と定義します。

具体例は以下の通りですが、これらに限るものではありません。

<要求内容が妥当性・相当性を欠くもの>

- ・ 当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求内容が、当社の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- ・ 不当な理由や金額で金銭補償等を要求する場合

<要求内容に関わらず手段・態様が社会通念上、不相当な言動>

- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・ 長時間にわたる対応要求、拘束的な行動(不退去、居座り、監禁、電話を切らせない等)
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求
- ・ SNS やインターネット上で誹謗中傷や従業員のプライバシーを侵害する掲載を行うこと

### ● カスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客様からの要望や言動等がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、お客様への対応を中断、要望をお断りします。悪質と判断した場合には、犯罪に該当する行為として、警察への通報、弁護士への相談等を行い、厳正に対処します。

### ● 社内での取り組み

当社は、以下のような取り組みを通じて、カスタマーハラスメントに組織的に対応します。

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識の周知・研修
- ・ カスタマーハラスメント発生時の相談・報告等、社内体制の整備
- ・ 弁護士等、外部専門家との連携

2026年5月19日制定

東京都港区芝3-8-2

株式会社 長谷エビジネスプロクシー

代表取締役 池田 直樹