

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

シティ・ハウジング株式会社（以下「当社」）は、総合不動産企業として、お客様の住まいや事業の拠点となる大切な資産・快適な生活環境を提供し、社会的責任を果たすことを目指しております。住まいに関わるすべてのお客様に安心と満足をお届けすることを使命とし、物件のご紹介をはじめ、賃貸借契約、入居中の管理、オーナー様からの管理受託等、地域に根ざしたサービス提供に努めております。その中でお客様からいただくご意見・ご要望は、当社のサービスを向上させるための貴重な声であり、今後も真摯に受け止め、誠実に対応してまいります。

一方で、当社の事業活動を支える従業員一人ひとりの人権・尊厳を守り、安心して働ける安全な就業環境を確保することは、高品質なサービスを継続的に提供するために不可欠であると考えており、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様（入居希望者様、入居者様、オーナー様、取引先様等、当社と関わるすべての方を含みます）からのお申し出・言動のうち、次のいずれかに該当するものをカスタマーハラスメントと定義します。いずれも、従業員の就業環境を害するものを対象とします。なお、正当なご意見・ご要望やお申し出まで、カスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

- （１）要求の内容が妥当性を欠くもの
- （２）要求の内容は妥当であっても、その実現手段・態様が社会通念上不相当なもの

3. 対象となる行為の例

以下は代表的な例であり、これらに限るものではありません。

【要求内容が妥当でないもの】

- ・ 当社のサービスや契約内容に瑕疵・過失がない要求、またはサービスと関係のない要求
- ・ 契約や法令に基づかない賃料・費用の減額、返金、補償等の要求
- ・ 社会通念上の範囲を超える修繕・原状回復等の要求

【要求手段・態様が社会通念上不相当なもの】

- ・ 暴力、傷害等身体的な攻撃
- ・ 脅迫、威圧的な言動、大声での威嚇
- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する発言、差別的な言動
- ・ 土下座の要求等、従業員の尊厳を傷つける行為
- ・ 長時間にわたる拘束、執拗な電話・メール・来店の繰り返し
- ・ 管理物件の居室・共用部や店舗等での不退去、居座り
- ・ 私的連絡先の要求、つきまとい等のストーカー行為
- ・ セクシュアルハラスメント
- ・ SNS 等での従業員への誹謗中傷、無断撮影・録音の公開
- ・ 特定の従業員の解雇や処分の要求、正当な理由のない上席者対応の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、従業員個人ではなく組織として毅然と対応いたします。

- (1) **組織としての対応**：担当者一人に対応を任せず、上司や関係部署と連携して組織として対応します。必要に応じて複数名で対応し、経緯や内容を社内で記録・共有します。
- (2) **事実確認と誠実な対応**：お申し出をいただいた際は、まず事実関係を確認します。当社のサービスや対応に不備があった場合は、誠実にお詫びし、契約や法令に基づき適切に対応します。
- (3) **会話等の記録**：正確な事実確認と再発防止のため、来店時や電話での会話やお客様とのやり取りに関して、録音・録画させていただく場合があります。
- (4) **対応のお断り**：カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、以後の対応をお断りする場合があります。店舗や管理物件等からの退去をお願いし、電話やメールでのやり取りを打ち切ることもあります。
- (5) **サービスの見直し**：行為が繰り返される場合や悪質な場合は、契約解除やサービス提供の停止を検討します。判断にあたっては、契約内容や法令に照らして慎重に行います。
- (6) **外部機関との連携**：暴力、脅迫、不退去等犯罪に該当するおそれのある行為は、警察に通報します。また、弁護士等の専門家と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

5. 当社の取り組み

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るとともに、持続的な成長を実現するため、次の取り組みを進めてまいります。

- (1) 本方針の社内外への周知・啓発
- (2) カスタマーハラスメント発生時の対応手順の策定と、組織的な対応体制の整備
- (3) 従業員への教育・研修の実施による、適切な対応方法の共有
- (4) 被害を受けた従業員のための相談窓口の設置と、心身のケアへの配慮
- (5) 発生事案の記録と再発防止策の検討・実施

6. お客様へのお願い

当社は、これからもお客様との信頼関係を大切にし、より良い住まいとサービスのご提供に努めてまいります。お客様からのご意見やご指摘は、サービスを見直し、より良くしていくための大切な声です。これからも一つひとつのお申し出に耳を傾け、誠実に対応してまいります。その一方で、従業員もまた、一人ひとりがかけがえのない存在です。従業員が心身ともに健康に働ける環境があってこそ、お客様により良いサービスをお届けできると考えています。

お客様と当社が信頼関係を築き、ともに気持ちよくお取引ができるよう、本方針へのご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

策定日：2026年10月1日
シティ・ハウジング株式会社
代表取締役 川角 良太