

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社東京カンテイ

2026年10月28日

このたび、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。今後は本方針に基づき、カスタマーハラスメントから従業員を守ってまいります。

### 1. はじめに

当社は、当社の掲げる経営理念の下、お客様にとってより安全・安心なサービスを提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。一方、一部のお客様等の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念上許容される範囲を超える言動は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、労働施策総合推進法その他の関係法令を踏まえ、当社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

### 2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様等からの言動のうち、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であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

「お客様等」とは、当社に鑑定評価等をご依頼いただくお客様のほか、お取引先、調査対象不動産の所有者・占有者・賃借人、近隣の方その他当社の業務に関係を有する方を指します。具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束

- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を毀損する内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など※「SOGI」(ソジ)は、性的指向(sexualorientation)と性自認(genderidentity)の頭文字をとった略称

なお、当社のサービスに関する正当なご意見・ご指摘や、障害のある方からの合理的配慮の求めは、カスタマーハラスメントには該当しません。当社は、こうしたお声に引き続き真摯に対応いたします。

### 3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- カスタマーハラスメント対応マニュアルを整備します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。
- 対応内容を正確に記録し、サービスの品質向上及び事実関係の確認に役立てるため、お客様等とのやり取りを録音させていただく場合があります。

※録音した内容は上記の目的の範囲内で利用し、当社のプライバシーポリシーに従い適切に管理します。お客様対応時の記録を残すため、録音機器（IC レコーダーWS-883）を使用します。

### 4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決に当たっては、記録等をもとに合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、契約の定めに基づく業務の中止・契約の解除等により、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- 不動産鑑定評価の結果について、その根拠に関するご質問には誠実にご説明いたしますが、鑑定評価の独立性・公正性を確保する観点から、評価額の変更や特定の結論への誘導を目的とするご要求には応じられません。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、法的措置を含め毅然と対応します。