

株式会社カラーズハウス「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

2026年2月27日揭示

1. はじめに（カスタマーハラスメントに対する基本方針を定める目的）

当社は、経営理念である「お客様の大切な不動産の価値を最大限に高め、安心な取引を提供する」という使命のもと、企業として、お客様の考えや想いをしっかりと把握し、最善・最良の提案を提供するために日々すべての従業員が経験の共有や知識の研鑽に日々取り組んでおります。

その実現のため、当社で働くすべての従業員の健康を守り、安心して働ける環境を確保することが必要であると考えております。

当社は、お客様からのご要望やご意見に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えてまいります。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員の人権および職場環境を害するものとして、毅然とした態度で臨むとともに、警察や弁護士等の外部専門機関への相談を含め、組織的に対応致します。

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、お客様からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態度が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態度により、従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。具体的には、以下のような行為を指します。

（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棄損させ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（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

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を受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・ 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の情報提供（資料提供や研修を含む）を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する社内の窓口を一本化し、また外部の警察・弁護士等と連携し、体制を整備します。

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、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、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。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、毅然と対応します。