カスタマーハラスメント防止基本方針

株式会社イエプラス不動産は、お客様、入居者様、オーナー様、お取引先の皆様との信頼関係を大切にし、誠実かつ適切なサービスの提供に努めております。
一方で、従業者の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する言動に対しては、安心して業務に従事できる環境を守るため、以下の方針に基づき対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様等からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その実現手段・態様が社会通念上不相当であり、従業者の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えます。正当なご意見、ご要望、苦情の申出を一律に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。

2. 対象となる行為の例

暴行、脅迫、威圧的な言動、暴言、侮辱、差別的な発言／長時間の拘束、執拗な電話・来訪、同じ要求の過度な反復／土下座、金銭、特別扱い等の不当な要求／従業者の個人情報の詮索・無断公開、SNS 等での誹謗中傷／業務上必要な範囲を超える私的な接触や性的な言動。
※上記は例示であり、個別の事情を踏まえて判断します。

3. 当社の対応方針

当社は、事実関係を確認し、正当なご指摘には迅速かつ誠実に対応いたします。カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、注意・警告のうえ、電話や面談の終了、対応方法の変更、複数名での対応、必要に応じた警察・弁護士等への相談など、適切な措置を講じます。契約に基づく義務や法令上必要な対応を、理由なく拒否することはありません。

4. 社内の取組

対応手順を定めたマニュアルの整備、相談・報告体制の確保、記録の保存、必要な研修・情報共有、被害を受けた従業者への配慮を行います。録音等を実施する場合は、個人情報保護に配慮して適切に管理します。

5. 皆様へのお願い

ご相談やご意見は真摯に受け止め、解決に努めます。相互に敬意を持った円滑なコミュニケーションにご理解とご協力をお願いいたします。

制定日：2026 年 11 月 13 日

株式会社イエプラス不動産
代表取締役 須賀亮太