

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社アヤメ企画（L-STYLE COCOCARA / 南アルプス不動産相談窓口COCOCARA）

1. 基本的な考え方

当社は、お客様の住まいと暮らしに長く寄り添う企業として、お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、品質とサービスの向上に努めてまいります。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動は、従業員の人格と尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場を損なうものです。当社は、こうした行為から従業員を守り、すべてのお客様に誠実なサービスを提供し続けるため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様、施主様、お取引先その他の関係者の言動のうち、次のいずれかに当たり、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとします。

- 要求の内容に妥当性がないもの
- 要求の内容に妥当性があっても、その手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

工事や物件に関するご意見、契約内容と異なる点（契約不適合）のご指摘・ご要望は、正当なお申し出です。当社はこれらに誠実に対応し、カスタマーハラスメントとして扱うことはありません。

3. 対象となる行為の例（例示であり、これらに限りません）

言動に関するもの

- 暴行、傷害、物を投げるなどの身体的な攻撃
- 脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する発言、大声での威圧
- 土下座の要求、謝罪文や個人としての謝罪の強要
- 同じ要求の執拗な繰り返し、長時間・深夜・休日の電話や訪問
- 事務所や現場での居座り、長時間の拘束
- 差別的な言動、性的な言動、つきまとい
- 従業員の氏名・写真・音声の無断公開、SNS等での誹謗中傷

要求に関するもの（住宅建築・不動産取引に多い例）

- 契約や図面のない追加工事・変更の無償での強要
- 契約不適合に当たらない事項についての、引渡し後の無償補修や損害賠償の強要
- 根拠のない大幅な値引き、金品の要求、工期や引渡し日の不当な変更の強要
- 工事現場で職人・協力業者に威圧的に作業の中止や変更を迫ること
- 法令や契約に反する対応（重要事項の説明省略、虚偽の書類作成など）の要求
- 担当者の解雇や処分の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントに従業員個人ではなく、会社として対応します。

- 従業員の安全を最優先し、必要に応じて複数名または代表者が対応します。
- やり取りの内容を記録します（必要に応じて録音することがあります）。
- 社会通念上許容される範囲を超えたと判断した場合は、その場での対応をお断りします。
- 悪質な場合は、以降のお取引や契約をお断りすることがあります。
- 犯罪に当たる行為や身の危険がある場合は警察に通報し、必要に応じて弁護士に相談のうえ法的措置を講じます。

5. 従業員を守るための取組み

- 本方針を従業員に周知し、対応方法について定期的に研修を行います。
- 相談窓口を設けます。

社内窓口：アサカワ マキ / 社外窓口：永淵総合法律事務所

- 被害を受けた従業員には、担当の変更、休養、心身のケアなど必要な配慮を行います。
- 相談者のプライバシーを保護し、相談や事実確認への協力を理由とする不利益な取扱いはい行いません。
- 事案を振り返り、再発防止に努めます。

6. お客様へのお願い

当社は、今後もお客様との信頼関係を大切に、より良い住まいづくりと不動産のご相談に努めてまいります。従業員が安心してお客様に向き合えるよう、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和8年10月1日 制定
株式会社アヤメ企画 代表取締役 青柳 伸彦