

# カスタマーハラスメントに対する方針

2024年6月13日

有限会社白銀不動産では、地域の皆様は勿論のこと県外の方々に快適な住まいを提供することで皆様に喜びを与えたいと考えております。

しかし、昨今、話題になっている「カスタマーハラスメント」について弊社でも実際に起こっていることからそれ相応の措置を考えなければならないと判断致しました。

弊社では引き続き、お客様からの要望やご意見、時には厳しいご指摘に対して真摯に対応して参ります。しかしながら、暴言や不当な要求、暴力（物をたたくことも含む）に対しては社員を守ることも必要と考えております。そのため、弊社の方針を以下のように決めました。

## 【弊社のカスタマーハラスメントの定義】

- ・言葉の暴力（暴言、誹謗中傷、脅迫、大声で怒鳴る等）
- ・身体的暴力（暴行、傷害、物をたたいたり殴ったりする行為等）
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行為（居座り、監禁等）
- ・性的要求や言動
- ・社員への個人的なメールや攻撃
- ・過剰なサービスの要求
- ・正当な理由のない金銭的補償や謝罪の要求

## 【カスタマーハラスメントに対する対応】

弊社では働く社員を守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合は、お客様への対応を即時に終了致します。悪質な行為に対しては警察（最寄交番：類家交番）や弁護士に通報や相談することもございます。

以上

青森県八戸市類家 3-1-4  
有限会社白銀不動産