カスタマーハラスメントに対する基本方針

リアルティ株式会社（以下「当社」といいます。）は、お客様からの正当なご意見・ご相談に真摯に向き合い、安全・安心な不動産取引と誠実なサービスの提供に努めています。

その実現のため、当社の役職員および関係者の心身の健康と安全・尊厳を守り、安心して業務に取り組める環境を確保することを大切にしています。

1．カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、お客様・お取引先等からの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または暴言・暴行・脅迫等の社会通念上不相当な言動を伴うもので、当社の役職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。

また、本方針では、社会通念上許容される範囲を超え、当社の業務に支障を生じさせる行為や、関係者の安全・尊厳を損なう行為も対象とします。

2．対象となる行為

カスタマーハラスメントの主な例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

- 暴力、脅迫、暴言、威圧的な言動、人格を否定する言動
- 正当な理由のない過度な金銭補償・値引き・謝罪の強要
- 電話や対面による長時間の拘束・居座り
- 業務に支障を生じさせる執拗な電話・メール等の連絡
- 法令や契約内容を超える不合理・過剰な要求
- 当社および役職員、関係者への誹謗中傷
- SNSやインターネット上での誹謗中傷

3．当社の対応

- 事実関係を確認し、必要に応じて行為の中止を求めます。状況に応じて、面談・通話の中断、お取引のお断りをさせていただく場合があります。
- 悪質な行為や犯罪行為に該当すると判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。
- 本方針に定めるカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合は、その旨をご案内のうえ、以後の当社とのご連絡は、対応内容を記録・保存できる電磁的方法で行うこととし、連絡窓口を電子メール（info@realty-oss.co.jp）に一本化します。ただし、緊急対応や法令・契約上必要な手続き等については、状況に応じて適切な方法で対応します。

4．正当なご相談・ご要望について

契約内容や当社のサービスに関する正当なご相談・ご意見・ご要望には、内容や事実関係を確認し、法令や契約に基づいて誠実に対応いたします。

5．安全で円滑な業務運営

カスタマーハラスメントに関する知識の習得と対応手順の整備に努め、適切な判断・対応ができるよう備えます。対応の経緯を適切に記録・管理し、発生した事案を踏まえて、再発防止と対応の改善に取り組みます。また、法令や社会情勢、業務の状況等の変化に応じて、本方針と対応方法を随時見直します。

令和8年10月作成

リアルティ株式会社