

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 1 日

平和不動産プロパティマネジメント株式会社

### 基本方針

当社は、お客様との信頼関係を大切にし、誠実かつ丁寧な対応に努めています。  
一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける言動や、社会通念上相当な範囲を超える要求・行為については、従業員が安心して働ける職場環境を守るため、組織として毅然と対応します。

### カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様、お取引先その他の関係者からの要求や言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、またはその実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、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定義します。

（具体例）※以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴言、威圧的な言動、脅迫
- 誹謗中傷や人格を否定する発言
- 過度な謝罪要求
- 長時間にわたる拘束や居座り
- 同一要求の執拗な繰り返し
- 暴力行為、器物損壊
- SNS 等での誹謗中傷や悪意ある投稿
- その他、社会通念上不相当な要求や言動

### 当社の対応

カスタマーハラスメントが発生した場合、当社は従業員の安全確保を最優先とし、組織として対応します。また、必要に応じて、以下の措置を講じる場合があります。

- 対応の中止または終了
- 面談や訪問対応の制限
- 取引の中止または継続の可否の検討
- 警察、弁護士等への相談
- その他必要な措置

当社は、お客様との信頼関係を大切にしながら、従業員が安心して働くことのできる環境づくりに努めてまいります。本方針についてご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。