



2025年9月26日

カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定

一般財団法人若葉台まちづくりセンター（以下「センター」）は、「カスタマーハラスメントに対する方針」（以下、「本方針」）（別紙）を策定しました。

センターは、地域企業として「お客様の最も身近で頼れる存在」であり続けるために、お客様により良いサービスを提供し、安心・安全・快適な暮らしのお手伝いをさせていただいております。

日々の業務において、お客様からいただくご意見・ご要望は、業務の改善やサービス向上、品質向上において大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様から言動の中には、従業員等の人格や尊厳を否定する暴言、過剰な要求などの、いわゆる「カスタマーハラスメント」に該当するものもございます。これらの行為は職場環境を脅かし、適切なサービスを提供する妨げになるものであることから、センターは本方針の沿った対応を行い、従業員等が安心して働くことのできる環境を整備するとともに、お客様との関係をより良いものにしていきます。

■会社概要

社名・代表者 : 一般財団法人若葉台まちづくりセンター 理事長 岡部 直人
所在地 : 横浜市旭区若葉台三丁目5番2号
設立 : 1978（昭和53）年9月
事業内容 : マンション管理事業、賃貸住宅管理事業、不動産仲介事業ほか
URL : <https://wakabadai-kc.or.jp/>

※神奈川県住宅供給公社グループ

神奈川県住宅供給公社（所在地：横浜市中区）

URL : <https://www.kanagawa-jk.or.jp/>

一般社団法人かながわ土地建物保全協会

URL : <https://www.thk.or.jp/>

一般財団法人神奈川団地住宅福祉協会

一般財団法人シニアライフ振興財団

URL : <https://www.seniorlife.or.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】

一般財団法人若葉台まちづくりセンター 総務部 総務課

TEL : 045-921-3361（営業時間：8時30分～12時00分、13時00分～17時30分）

休業日：水曜日、祝日

カスタマーハラスメントに対する方針

私たち一般財団法人若葉台まちづくりセンター（以下、「当法人」）は、地域企業として「お客様の最も身近で頼れる存在」であり続けるために、お客様により良いサービスを提供し、安心・安全・快適な暮らしのお手伝いをさせていただいております。

当法人では、今後も地域社会に貢献できる企業となるためには、お客様との関係をより良いものにすることはもちろん、従業員、関係者、お客様をお守りすることも、良いサービスを提供するためには不可欠と考えております。

この度の方針策定に関しましては、お客様にご理解ご協力いただきたいこと、当法人の基本的な姿勢についてお伝えすることを目的としております。

【カスタマーハラスメントの定義】

当法人では、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを、「お客様の要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、又は社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）を伴うもので、従業員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

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。

- 暴力行為や身体的な攻撃、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等の言動）
- 威圧的、或いは差別的、性的な言動や行為
- 執拗な言動（架電・面会を執拗に求める、電話・対面・メールを問わず要求を繰り返す）
- 長時間の対応要求、拘束的な行動（電話・対面等を問わず長時間にわたり一方的に自己主張を行う等の行為、居座り等）
- 緊急対応以外の、休日や深夜等対応時間外の呼び出しやプライバシー侵害行為
- 社会通念上過剰なサービス提供の要求（合理的理由のない要求と強要）
- 契約の範囲を超えた無償対応の要求、商品交換や返金、金銭補償の要求
- 同じ要望や執拗な言動、お問い合わせの過剰な繰り返しの行為
- 合理的理由のない当社への謝罪要求や当社社員及び関係者への処罰の要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷

【カスタマーハラスメントへの対応】

上記の対象となる行為があったと当法人が判断した場合は、従業員保護の為、毅然とした態度で対応いたします。

当法人がお客様との良好な関係を築くことが難しい、また悪質と判断した場合には、社内において事実関係の正確な確認を行い、場合によっては取引の停止及び解除、警察・弁護士に相談等のうえ、適切な対処をさせていただきます。

【カスタマーハラスメントに関する社内の活動】

カスタマーハラスメントから従業員を保護するため、会社として適切な認識や対応が出来る体制を整備しています。

また、カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアに努め、再発防止に取り組みます。

以上