

カスタマーハラスメントに対する基本方針

●はじめに

株式会社レジデンシャルサービス（当社）は、賃貸マンション・店舗に関わる賃料等の保証サービスを提供しております。当社は、お客様一人ひとりのご期待に沿い、その想いに応えるべく、誠実かつ公正な対応を基本姿勢とし、今後も、商品・サービスの品質向上を図り、お客様との信頼関係を礎に、より高いご評価をいただけるよう努め、さらなる企業価値と満足度の向上に取り組んでまいります。

一方で、当社従業員の人格を否定する言動や暴力を伴うもの等、従業員の尊厳を傷つけるこれらの行為は、職場環境の悪化、通常業務への支障やサービスの低下を招く重大な問題です。当社では、これらの要求や言動に対しては、従業員を守り、より良いサービスを提供できるよう、お客様に対し誠実さを保ちながらも、毅然とした態度で対応します。

●カスタマーハラスメントの定義

当社では、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、「顧客等による言動・行為の内容が著しく妥当性を欠くもの、もしくは、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」で、当社従業員の就業環境を害することを「カスタマーハラスメント」と定義しました。

【該当する行為の例示】 ※以下の記載は例示であり、これらに限定されません。

[要求の内容が妥当性・相当性を欠くもの]

- ・当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、当社の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- ・業務委託者が、当社に委託した業務を超える内容を、著しく不当な理由や金額で要求する場合

[要求内容に関わらず手段・態様が社会通念上不相当な言動]

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・長時間にわたる対応要求、拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、電話を切らせない等）
- ・差別的な言動

- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・SNS やインターネット等の媒体で、誹謗中傷や従業員のプライバシーを侵害する掲載を行うこと

●カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、お客様・お取引様の要求や言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、状況に応じて注意喚起を行う、サービスを中止する等の対応を行います。さらに、悪質と判断した場合には、犯罪に該当しうる行為として、警察への通報、弁護士への相談等を行い、厳正に対処いたします。

なお、契約および法令に基づく督促・請求行為は継続します。

カスタマーハラスメントを理由として、正当な債権回収を放棄することはありません。一方で、過度な圧力や不当要求に対しては対応方法の変更（窓口一本化・書面对応等）を行う場合があります。

●当社での取り組み

当社では、以下の通りカスタマーハラスメントに対し、組織的に対応します。

- ・カスタマーハラスメント発生時の相談・報告等、社内体制の構築
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の整備と周知
- ・従業員への教育・研修
- ・外部専門家（弁護士等）との連携

以上

制定年月日： 2026 年 7 月 1 日
株式会社レジデンシャルサービス
代表取締役社長 塚 本 光 敏