

カスタマーハラスメントに対する基本方針

フージャースホールディングス

制定日：2026年10月 1 日

お客様との健全で良好な関係を大切にしながら、従業員の人権、安全及び尊厳を守り、組織として適切に対応します。

1. 基本方針

当社及びそのグループ会社（以下総称して「当社」といいます。）は、お客様、お取引先その他関係者の皆様との信頼関係を大切にし、誠実かつ公正な事業活動を通じて、良質な不動産サービスを提供することを目指しています。

その実現のためには、従業員一人ひとりの人権が尊重され、心身ともに健康で、安心して働くことのできる職場環境の確保が不可欠であると考えています。

一方で、一部のお客様や業務の遂行に当たり関係する方（以下「お客様等」といいます。）から、社会通念の範囲を超える要求や言動、従業員の人格又は尊厳を傷つける行為が発生する場合があります。当社は、これらのカスタマーハラスメントを容認せず、従業員の安全と尊厳を守るとともに、お客様との健全で良好な関係を維持するため、組織として対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、お客様等からの要求又は言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、これにより当社の役員、従業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。

3. 対象となる行為の例

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。個別の事案について、要求内容、手段・態様、継続性その他の事情を踏まえて総合的に判断します。

(1) 身体的・精神的な攻撃

- 暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- 脅迫、威嚇、恐喝、暴言、侮辱、中傷、名誉毀損、人格否定その他の精神的な攻撃

(2) 拘束的・執拗な行為

- 長時間にわたる電話、面談又は居座り
- 正当な理由のない不退去、監禁、業務時間外の執拗な連絡

(3) 不当又は過剰な要求

- 契約内容、法令上の義務又は当社の責任の範囲を超えた対応の要求
- 土下座、過度な謝罪、従業員の処分又は解雇等の要求

(4) 差別的・性的な言動等

- 差別的な言動
- 性的な言動、接触その他セクシュアルハラスメントに該当する行為

(5) 従業員個人又は当社への攻撃

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社においては、すべての従業員の人權を尊重するため、これらのカスタマーハラスメントに対しては、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」等に基づき、毅然とした態度で対応をとり、取引を停止又は中止いたします。悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察・弁護士等しかるべき機関・専門家と連携し法的措置も含め厳正に対処します。

また、社内の対応として、従業員への本方針の周知および理解促進を図ります。さらに、従業員に向けてのカスタマーハラスメントへの対応方法の教育を行うとともに、従業員がカスタマーハラスメントに関する相談や報告をしやすい体制や組織的に適切な判断や対応ができる体制を整備し、同時に被害に遭った従業員のケアに努めます。

フージャースホールディングス
代表取締役社長 小川栄一