

2025 年 10 月 1 日

クレアスライフグループのカスタマーハラスメントに対する基本方針

クレアスライフグループ（以下「当社グループ」といいます）は、お客様のライフスタイルに合わせ、住まい選びから投資アドバイスに至るまで、あらゆる場面でのお客様のニーズに応え、本当の価値を提供するという経営理念に基づいた企業活動を通じて、安全で快適な調和の取れた社会の実現に貢献すること目指しています。

また、当社グループは、営業態度や商品（物件）・サービスに関するクレーム・問合せ・意見などの様々な「お客様の声」に対し、謙虚に耳を傾け、苦情・意見の背景にある理由をしっかりと確認し、これを商品開発、業務改善、経営方針などの改善に努めております。

しかし、「お客様の声」には、商品やサービス等への改善を求める正当なクレームがある一方で、過剰な要求、商品やサービスに不当な言いがかりをつける悪質なクレームもあります。当社グループは、不当・悪質なクレーム、いわゆるカスタマーハラスメントから従業員の人權を尊重し、従業員を守るため、組織として毅然と対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な以下のようなものをカスタマーハラスメントと定義しております。

（１）顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

（２）要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動（一方的で強引な言動、怒鳴り声、机等を叩く）
- ・社会通念上不相当な謝罪・土下座の要求
- ・継続的（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃・要求
- ・緊急対応以外の休日や深夜等、対応時間外の連絡強要
- ・法令等のルールに反する行為や契約外の行為の強要

(3) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

カスタマーハラスメントへの基本方針

当社グループでは、お客様の要求・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、当社グループの従業員を守るため、以降のお客様対応をお断りさせていただくことがあります。また、従業員の人格と安全を最優先し、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応します。お客様との信頼関係を大切にしながらも、理不尽な要求に対しては一切応じません。悪質な場合は、警察・弁護士等の外部機関との連携をためらわずに検討します。

当社グループにおける取り組み

当社グループでは、カスタマーハラスメントの発生を防止し、発生した場合に迅速かつ適切な対応が行えるよう、本方針の公開とともに以下の対応を進めております。

- ・カスタマーハラスメント発生時の相談・報告の対応マニュアル等の策定
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員のための相談窓口の設置
- ・従業員へカスタマーハラスメントの基本知識や対応方法等の周知、研修の実施