

カスタマーハラスメントに対する対応方針

2026 年 9 月 1 日 策定
ブラザー不動産株式会社

■カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方

当社は、「ブラザーグローバル憲章」に基づき、お客様をはじめとしたすべてのステークホルダーに対して誠実かつ公正な対応を心がけています。

一方で、ステークホルダーから社会通念に照らして不適切と思われる言動や要求(従業員の人格を否定する発言、暴言、合理的理由のない謝罪要求など)があった場合、これにより、従業員の尊厳が損なわれ、就業環境が悪化することが考えられます。

私たちは社員一人ひとりの尊厳と安全を守ることを重要な責務と考えており、心身ともに健康で働きやすい環境を整えることが重要であるという考えのもと、「カスタマーハラスメントに対する対応方針」を策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、ステークホルダーからの著しく不当な要求や暴言、脅迫、威圧的な態度など、従業員の就業環境を害し、精神的・身体的な苦痛を与える行為を指します。また、サービス提供の範囲を超えた過度な要求や、社会通念上許容されない言動もこれに該当します。

■カスタマーハラスメントに対する対応方針

当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為があったと判断した場合、従業員を守るため、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で臨みます。

さらに、悪質と判断したときには、必要に応じ弁護士・警察・当該行為者に関わる方などに連絡の上、法的措置や民事・刑事手続を含めた適切な対処を行います。

また、当社で働く従業員に対し、カスタマーハラスメントに関する正しい理解を促進し、ステークホルダーの皆さまとの良好な関係を構築できるよう教育を行っていきます。