

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社 RUMAHK
2025年12月5日

1. はじめに

当社は、「不動産コンサルティングおよび事業承継コンサルティングを通じて、お客様の資産形成と事業の継続・発展に貢献する」ことを理念として事業を運営しています。不動産投資家コミュニティに所属する投資家の方々や、商工会を通じてご相談いただく事業者の皆様に対し、専門的な知見に基づく安全・安心なサービスを提供することを最優先に、日々業務の改善と品質向上に努めています。

特に、不動産投資や事業承継といった高額・高難度の分野では、不安や不満が強く表れやすく、その際の言動が行き過ぎたものとなるリスクもあります。

当社は、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の趣旨を踏まえ、カスタマーハラスメントから就業者を守ることが、お客様へのより良いサービス提供にもつながると考えています。この考えに基づき、当社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社は、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）を、「顧客等から当社の就業者（代表者、役員、従業員、パート・アルバイト、業務委託先、外部専門家等を含む）に対して行われる著しい迷惑行為であり、その業務に関連して就業環境を害するもの」と定義します。

ここでいう「顧客等」には、不動産投資家コミュニティの会員で当社サービスを利用される方商工会等から紹介される事業承継コンサルティングの相談者・ご家族・関係会社提携先企業・専門家・協会・商工会等の取引先を含みます。

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ✓ 安全と心身のケアを最優先
- ✓ 相談窓口の設置と報告の仕組み
- ✓ カスハラが疑われる事案が発生した場合は、個人で抱え込みず、「カスタマーハラスメント報告書」等により速やかに報告することを徹底します。
- ✓ 記録・証拠の保存と組織的対応

当社は、これらの情報に基づき、個人任せではなく会社として対応方針を決定します。

外部機関との連携

必要に応じて、顧問弁護士、警察、商工会、事業承継協会その他の外部機関と連携し、適切な助言や支援を受けます。

教育・研修

当社は、カスハラの定義・具体例・対応フロー等について、代表者および今後関わる就業者に対し、定期的な研修・勉強会を行います。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

1. 合理的な話し合いの重視

- ✓ 当社は、顧客等からのご意見・ご要望・苦情は、サービス改善に役立つ大切な情報であると考え、合理的かつ理性的な話し合いを重視します。
- ✓ 契約内容や法令上の制約を踏まえつつ、可能な範囲でご希望に沿えるよう、誠実な対応に努めます。

2. サービス提供の制限・中止

しかしながら、前記2に定めるカスハラに該当すると判断した場合には、当社は、

- ✓ 行為の中止の要請
- ✓ 連絡手段・連絡時間・担当者の制限
- ✓ 面談の中止、サービス提供の一時停止
- ✓ 契約内容の見直し、または契約の解除などの措置を講じことがあります。

3. 悪質事案への毅然とした対応

- ✓ 悪質な行為、反復継続する行為、当社や当社就業者の安全・名誉・信用を著しく害する行為については、警察・弁護士等と連携し、法的手段を含めて毅然とした対応を行います。

4. 企業間取引における姿勢

- ✓ 不動産投資家コミュニティ運営会社、商工会、事業承継協会、金融機関、土業等との企業間取引においても、当社は相手方に対して不当な要求や威圧的な言動を行いません。

- ✓ 同時に、当社に対してカスハラに相当する言動が行われた場合には、相互尊重の観点から是正を求め、必要に応じて取引条件の見直し・取引の中止等を検討します。

本基本方針は、当社の「カスタマーハラスメント対応マニュアル」と一体として運用し、社会情勢や法令の変更、実際の事案の発生状況等を踏まえて適宜見直しを行います。当社に関わるすべての方々が、安心して相談・協議ができる環境を維持できるよう、本方針へのご理解とご協力をお願ひいたします。