



2025年2月21日

各 位

会 社 名 株式会社ムゲンエステート
代 表 者 名 代表取締役社長 藤田 進一
(コード番号：3299 東証スタンダード)
問 合 せ 先 上席執行役員 経営企画部長 細川 紀仁
(TEL. 03-6665-0581)

「カスタマーハラスメントに対する方針」策定に関するお知らせ

当社は、本日開催の取締役会において、当社グループにおける「カスタマーハラスメントに対する方針」を決議いたしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

記

当社グループは、社是「夢現 ー夢を現実にー」のもと、不動産業を通じて、お客さまをはじめ、各ステークホルダーの夢の実現を目指しております。しかし、お客さまの中には、ハラスメントとも疑わしい言動をとるお客さまがごく僅かですが見受けられることも事実です。

今般、従業員が安全かつ安心して働ける職場環境の確保を目的に、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定いたしましたので、別紙のとおり開示いたします。当社グループのカスタマーハラスメントへの考えを公表することで皆様のご理解をいただくとともに、従業員がより安心して働ける環境を整えることにより、より良いサービスのご提供を目指してまいります。

以 上

【別紙】

カスタマーハラスメントに対する方針

株式会社ムゲンエステートグループ（以下「当社グループ」といいます。）は、企業理念に掲げるお客さまの「夢の実現」のお手伝いをするパートナーであり続けることを目指しております。

一方で、お客さまからの要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、看過することができない問題です。

当社グループは、お客さまに対し誠意をもって対応しつつも、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員の人権を尊重するため、毅然とした態度で臨むとともに、警察、弁護士等への相談を含め、組織的に対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、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、カスタマーハラスメントを、「お客さまの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、又は社会通念上不相当な言動を伴うもので、従業員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

《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られるものではありません。

- 身体的な攻撃（殴る、蹴る、叩く、物を投げる、ぶつかる等の暴行・傷害行為）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等の言動）
- 威圧的な言動（大声、怒鳴り声、屈辱的発言、人格否定や名誉棄損する発言、腕を振り回す等の行為）
- 土下座の要求
- 継続的または執拗な言動（架電・面会を執拗に求め理不尽な要求を繰り返す行為）
- 拘束的な行動（電話・対面等を問わず長時間にわたり一方的に自己主張を行う等の行為）
- 差別的な言動
- 性的な言動（セクシュアルハラスメント等に該当する行為）
- 従業員個人への攻撃、要求（SNS・ネットへの掲載、マスコミへの公表をちらつかせる等の発言、プライバシーを侵害する情報の公表等の行為）
- 緊急対応以外の休日や深夜など対応時間外の呼び出し
- 契約に定めのない行為や法令に反する行為の強要
- 一方的な理由で自宅・事務所・店舗等での面会強要

2. 当社グループにおける取り組みについて

カスタマーハラスメントに組織的に対応するため、以下の施策を実施してまいります。

- カスタマーハラスメントに関する基本知識の周知・研修
- カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備
- 外部専門家（弁護士等）との連携