

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

当社は、不動産管理業務および建築事業を通じて、入居者様、オーナー様、ご来訪者様、地域の皆様をはじめとする関係者の皆様に対し、誠実かつ適切なサービス提供に努めております。

一方で、従業員が安心して働くことができる環境の確保は、継続的なサービス提供の基盤であると考えており、顧客等からの不当な要求や迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対しては、会社として組織的に対応いたします。

■ カスタマーハラスメントの定義

当社では、顧客等による要求、言動または行為のうち、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

■ 該当する主な行為（例）

- ・暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
- ・長時間にわたる拘束や執拗な問い合わせ・連絡
- ・契約内容や法令を逸脱した要求
- ・不当な金銭要求や過度な謝罪の強要
- ・その他、従業員に過度な負担や心理的苦痛を与える行為

■ 当社の対応方針

当社は、正当なご意見・ご要望には誠実に対応いたしますが、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員保護の観点から、以下の対応を行う場合があります。

- ・対応の中断またはお断り
- ・担当者の変更、または対応窓口の一本化
- ・電話対応から書面对応への切り替え
- ・関係部署（本部等）による組織対応への移行
- ・弁護士等の外部専門家への相談
- ・悪質な場合は警察等関係機関への通報

■ 対象となる顧客等

本方針は、以下のすべての関係者を対象とします。

- ・入居者様
- ・物件オーナー様
- ・お部屋をお探しの方、ご来店者様
- ・取引先様
- ・近隣住民の皆様 等

■ お願い

当社は、今後もすべての関係者の皆様に対し、公平で安全なサービス提供を継続してまいります。

そのため、本方針へのご理解とご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

制定日：2026年8月21日
株式会社アミックス
代表取締役 佐々木 豊