

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、警備会社の東洋テックのグループ会社として発足した不動産会社です。リスク・ニーズともに多様化している不動産市場において、東洋テックグループの理念であります「安心で快適な社会の実現に貢献」するため、従来の枠に囚われない、時代の変化を見極めたソリューションのご提案を行い、お客さまのご意見・ご指摘には真摯に耳を傾け、誠実に対応することでサービスレベルの向上を行うことを心がけており、今後もより良いサービスを提供するために、お客さまとの良好な関係を構築するとともに、従業員が心身ともに安心して業務に従事できる環境を確保することが重要であると考えております。このような考えのもと「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしましたので皆様のご理解、ご協力をお願いいたします。

【基本方針】

当社がカスタマーハラスメントと判断した場合は、お客さま等へご説明のうえ、その場の対応を中断、またはお断りさせていただくことがございます。悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客さま等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当社で働く社員の就労環境が害されるおそれがあるもの

【該当する行為】

- ・身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)や威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・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
- ・当社で働く社員個人への攻撃や要求
- ・当社で働く社員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

※上記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。

2026 年 4 月 1 日
テック不動産株式会社
代表取締役社長 藤原 誉永