≪労働施策総合推進法に基づく 2026 年(令和 8 年)10 月 1 日からの義務化に伴う、
エステイター株式会社のカスタマーハラスメントに対する基本方針についてのお知らせ≫

2026 年(令和 8 年)8 月 31 日作成

【カスタマーハラスメントに対する基本方針】

エステイター株式会社（以下「当社」という）は、経営理念である「当社は不動産を通して、お客様に役立つプロの集団を目指します」という使命のもと、「常に収益性、生産性、革新性、社会的責任を考えての行動」の実現を目指しております。

その実現のため、当社で働く全ての従業員の健康(フィジカル・メンタルの健康)を守り、安心して働ける環境を確保することが必要であると考えております。

当社は、お客様からのご依頼・ご要望・ご意見等に対して出来る限り愚直かつ真摯に対応し、信頼や期待に応えて参る所存です。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員の健康(フィジカル・メンタルの健康)、人権及び職場環境を害するものとして、毅然とした態度(訴訟・情報開示請求を含む)で臨むとともに、警察や顧問弁護士等の外部専門機関への相談を含め、組織的に対応致します。

【カスタマーハラスメントの定義】

１．当社の考えるカスタマーハラスメントの定義

お客様からの依頼・要求・言動のうち、依頼・要求内容の妥当性に照らして、当該依頼・要求を実現するための手段・態様等が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様等により、従業員の就業環境が害されるもの(こと)。

２．対象となる依頼・要求・言動内容の行為の例

- **身体的な攻撃**（暴行、傷害等）
- **精神的な攻撃**（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- **威圧的な言動**(メール・SMS・SNS のメッセージ・Google の口コミ等を含む)**や行動**（怒鳴り声・大きな声・繰り返し同じことを言う・脅迫まがいのことを言う・相手に接近しすぎる・相手を取り囲む・逃げ道を塞ぐ・社会通念上不合理と認められるような期日、期限、金額の設定をする・社会通念上不合理と認められるような自己中心的な言動（メール・SMS・SNS のメッセージ・Google の口コミ等を含む)・行動))
- **土下座など過度な謝罪や金銭補償、処罰の要求**
- **時間的、場所的拘束（不退去、居座り、監禁等）**
- **継続的または執拗な言動**
  （メール・SMS・SNS・Google 口コミ等による不必要な要求や同一内容の繰り返し）
- **差別的**(性別・国籍・年齢等の属性に基づく発言等)**、性的な言動**(執拗な連絡・来社、不快感を与える発言やメッセージ等)
- **従業員個人に対する攻撃、要求等**
- **SNS やインターネット上での従業員の個人情報の公開（写真、映像など）や名誉毀損等**