

カスタマーハラスメント対応ポリシー

前文

当管理会社では、入居者様の安心・安全な生活環境を守り、物件運営を安定的に継続するため、以下のとおり **カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）対応ポリシー** を定めます。

本ポリシーは、入居者様・オーナー様・関係事業者・従業員のすべての方に適用されます。

1. 基本方針

当管理会社は、すべての入居者様・オーナー様に対し誠実に対応します。

そのうえで、従業員の安全確保および業務の適正な遂行のため、社会通念上許容される範囲を超える言動には毅然と対応いたします。

2. カスハラに該当する行為

以下の行為は、従業員の就業環境を害するため、カスハラに該当します。

- 暴言・脅迫・侮辱・威圧的な言動
- 深夜・早朝の執拗な連絡（非緊急の場合）
- 過度な要求（契約範囲外の要求・不当な強要）
- 事務所への居座り

- SNS 等での誹謗中傷
- 虚偽申告・業務妨害行為

3. 緊急／非緊急の対応区分

● 緊急事案

火災、暴力行為などは、緊急機関（警察・消防）が対応し、翌営業日対応。

ガス漏れ、停電などは、インフラ事業者が対応し、翌営業日対応。

漏水、カギのトラブル、ガラスのトラブルなどは、駆けつけサービス事業者が 24 時間 365 日対応
ただし、加入者に限る。

● 非緊急事案（翌営業日対応）

騒音、軽微な設備不具合、契約相談、退去費用相談など

緊急性のない事案。

4. 契約範囲内での対応

設備修理・騒音対応・原状回復費用などの対応は、

賃貸借契約および国のガイドラインに基づき、対応可能な範囲で行います。

契約範囲を大きく超えるご要望にはお応えできません。

騒音・暴力行為など、当事者間トラブルについては、注意喚起、聞き取りまでの対応となります。

当事者間の交渉への介入や示談は、弁護士法の非弁活動に接触するため対応できません。

5. 不適切な言動への対応

暴言・脅迫・威圧的な言動が確認された場合、以下の措置を段階的に行います。

1. 是正のお願い
2. 連絡手段の制限（メール限定）
3. 書面での対応
4. 必要に応じて警察・弁護士への相談

6. オーナー様への報告

物件運営に重大な影響がある場合のみ、オーナー様へ適切に報告いたします。

7. 本取り組みについて

本ポリシーは、入居者様の生活環境と物件運営の安定を守るためのものです。

賃貸借契約の内容が変更されるものではありません。

（会社名） A. Cast. Partner's 株式会社

（住所） 京都府京都市中京区烏丸通三条上る場之町 596 番地

エスメラルダ 6F

（代表者名） 代表取締役社長 出合 堅市

