

カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

2026年2月

一般社団法人長野県不動産鑑定士協会

1.はじめに

一般社団法人長野県不動産鑑定士協会（以下「当協会」という）は、不動産鑑定評価に関する調査研究、知識の普及啓発、情報の提供等を行うことを通じて、地域社会に貢献していくことを目指しております。

そうした社会的責任を果たすために、職員が安心・安全に働くことができるよう、カスタマー・ハラスメントに対する基本方針を定めました。

2.当協会におけるカスタマー・ハラスメントの定義

当協会では、厚生労働省の「カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「職員が業務上関わるすべての方からの言動等のうち、要求内容が妥当性を欠く、あるいは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、当協会で働く職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

【具体的な行為例】

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（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・継続的な、繰り返される、執拗な言動
- ・怒鳴り声をあげる、大声での恫喝、罵声、暴言を繰り返す行為
- ・差別的な発言・性的な発言
- ・職員個人への攻撃・要求
- ・所定の手続きを逸脱した要求

等

3.カスタマー・ハラスメントへの対応方針

カスタマー・ハラスメントと判断される言動や行動が認められた場合、職員を守るために毅然とした対応を行い、必要により対応の打ち切り、今後のやり取りをお断りする場合があります。悪質な場合や犯罪行為と判断した場合には、警察・弁護士などと連携し、法的措置も含めて厳正に対処いたします。