

# お客様へのお願いとご案内

## (カスタマーハラスメント防止ガイドライン)

私たちは、すべてのお客様からのご意見・ご要望に誠実に向き合い、より良い商品・サービスの提供に努めています。

同時に、応対するスタッフの安全と尊厳を守り、誰もが安心してやりとりできる窓口を目指しております。そのため、次の内容についてご理解とご協力をお願いいたします（本方針は、国・自治体の指針に沿って整備しています）。

### 1. 皆さまの声を大切にします

不具合やご不便のご指摘、改善のご提案など、**正当なご意見・ご要望は歓迎**いたします。いただいた内容は、品質向上に活かします。

### 2. 円滑なやりとりのために、次の行為はご遠慮ください

以下は、スタッフの就業環境を害し、業務を著しく妨げるおそれがあるため、**対応を一時中断又は終了**する場合があります。

（行為の説明 + 実際に使われやすい表現例）

行為	説明	表現例（お客様側が使いやすい、かつ配慮ある／避けたい言い回し）
暴言・侮辱的な言動	スタッフを「無能」「クズ」など人格否定する発言、差別的・性的な言葉等。	— 「なんでこんなことも分からぬの？」 — 「お前の会社、使えないな！」 — 「お前みたいな人が担当って信じられない」
脅迫・威圧的な要求	「殺すぞ」「会社に言ってやる」「SNSに晒すぞ」など、恐怖・強要を伴う言動。	— 「このまま放っておいたら大問題になるぞ」 — 「社長に言うからな、覚悟しろ」 — 「これを公開したらどうなるか分かってるだろう？」
過度・不合理な要求	ルール・契約範囲を大きく超えたサービス・補償を求める、またそれを断ると激昂する。	— 「お前の責任だから全額出せ」 — 「交換できないなら会社倒産させるぞ」
長時間拘束・反復連絡	同じ要件を何度も繰り返す、長時間通話・来訪を継続、深夜早朝の連絡等。	— 「まだ終わらないのか、今日はずっと話すから」 — 「担当変えろ、今すぐ出てこい」 — （深夜）「今すぐ出迎えろ、理解できてないから」
担当者個人への私的接触・訪問強要	スタッフの私用連絡先を聞き出したり、面会・来訪を強要したり。	— 「あなたの個人番号教えろ」 — 「家まで謝りに来い」 — 「担当のお前が直接やれ」

不適切な録音・撮影・公開	<p>無断録音・撮影、改変・切り取りして公開する、拡散を示唆する等。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>— 「この音声、SNSに上げるからな」</li><li>— (録画しながら) 「今から撮るから動くな」</li><li>— 「消さなければ拡散する」</li></ul>
--------------	--	--

### 3. 万一、円滑な応対が難しい場合の流れ

まずは**冷静なやりとりへのお願い**を差し上げます。

改善が見られない場合は、**通話の一時中断・終了や窓口の変更（メール・書面等）**をお願いすることがあります。

重大な安全上の懸念がある場合は、関係機関への相談を含め、適切に対処します。

### 4. よりスムーズに解決するためのお願い

**ご用件・ご希望の結論**（例：「返金の可否」「解約手続き」など）を最初にお知らせください。

契約内容や対象ファンドの情報、エラー表示などの**事実情報**をお伝えいただければ、最短でご案内できます。

複雑な内容は社内で精査し、折り返し**メール・書面**でご案内を行う場合があります（記録に残り、行き違いを防げます）。

（「適切な伝え方の習得は双方の信頼に資する」との考え方に基づきます。消費者庁）

### 5. プライバシーと安全の取り扱い

応対の品質向上と事実関係の確認のため、**通話・メールの記録・保存**を行っています。取得した情報は、法令および当社プライバシーポリシーに則り適切に管理します。

スタッフの安全確保のため、**氏名の省略・仮名表記**を用いる場合があります。

### 6. 社会全体での取り組み

東京都をはじめ自治体でも、**カスタマーハラスメント防止に関する指針**や普及啓発が進められています。私たちも地域や社会と連携し、だれもが尊重される応対を広げてまいります。

ヤマワケエステート株式会社

2025年12月1日 制定