

お客様へのお願いのご案内

(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らないの？」 —「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

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。

- 「この音声、SNS に上げるからな」
- （録画しながら）「今から撮るから動くな」
- 「消さなければ拡散する」

3. 万一、円滑な対応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**をお伝えいただくと、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

対応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対応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