



2025年9月25日

各 位

会社名 全保連株式会社  
代表者名 代表取締役社長執行役員 茨木 英彦  
(コード番号：5845東証スタンダード市場)  
問合せ先 執行役員経営企画部部长 長瀬 雅史  
電話番号 050-3124-6500

## 「カスタマーハラスメント対応ポリシー」制定に関するお知らせ

全保連株式会社（代表取締役社長執行役員：茨木 英彦、以下「当社」）は、2025年9月19日の取締役会において、従業員の創造性を最大限に発揮できる就業環境を確保し、お客さまとより良い関係を構築することを目的として、下記の通り「カスタマーハラスメント対応ポリシー」を制定いたしましたので、お知らせいたします。

### 記

#### はじめに

当社は、『QUALITY FOR THE FUTURE』～新たな価値へ、新たな未来へ～との企業理念の下、お客さまの期待と信頼に真心・責任をもってお応えし、賃貸市場全体に安心・安全をお届けする事業を展開しております。

かかる事業を安定的、継続的に執り行っていくに際しては、当社従業員の就業環境を良好なものへと整備し、これを維持していくことが極めて重要であると考えております。

そのため、当社は、この理念を実現するために、「カスタマーハラスメント対応ポリシー」を制定いたしました。

#### カスタマーハラスメントへの対応姿勢

お客さま等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、原則として以降のお客さま対応をお断り致します。

また、必要に応じて、警察・弁護士などにご相談の上、法的措置を含めた適切な措置を講じ、カスタマーハラスメントに対して毅然と対処します。

#### カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの苦情・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、又はその妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上、不相当なものであり、当該手段・態様により当社で働く従業員の就業環境が害されるおそれがあるものをカスタマーハラスメントと定義します。

##### 【該当する行為例】

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- (3) 威圧的な言動
- (4) 継続的な言動、執拗な言動
- (5) 差別的な言動、性的な言動
- (6) 従業員個人への攻撃、要求
- (7) 許可のない従業員や施設の撮影
- (8) SNS/インターネットへの投稿(写真、音声、映像、個人名の公開)・誹謗中傷
- (9) その他のハラスメント行為

以上