



福岡県宅建協会からのお願い

STOP! カスハラ

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

当社では、従業員一人ひとりを守り、より良いサービスを提供するために、カスタマーハラスメントには毅然とした対応を行います。
お客様・お取引様の要求や言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、注意喚起を行う、サービスを中止する等の対応を行います。
悪質と判断した場合には、警察・弁護士等と連携のうえ、厳正に対処いたします。



福岡県宅建協会
イメージキャラクター
ハトふれくん

< カスタマーハラスメントの4つの類型 >



明らかに必要性のない言動

目的を大きく逸脱した言動

手段として不適当な言動

当該行為の回数、行為者の数等、その様態や手段が社会通念に照らして許容できる範囲を超える言動

利用者等によるカスタマーハラスメントに該当し得る事例



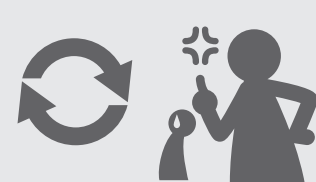
暴言

大声、暴言



拘束的な行動

長時間の電話や面会など



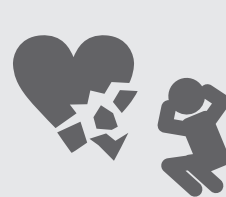
繰り返し

同じ内容のクレームを繰り返す



揚げ足取り、言いがかり

言葉尻を捉える、粗探し



精神的な攻撃

侮辱、威圧的言動



正当な理由のない

過度な要求



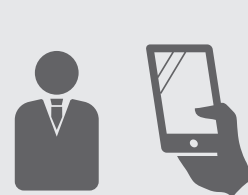
非協力

説明を聞いてくれない



謝罪の要求

謝罪、土下座の要求



無断撮影・SNSへ投稿

対応状況や職員の名前等を投稿

利用者等の皆様の利便性に資するように、
業務の実施体制の更なる整備に
努めてまいります。

詳しくはこちらを
ご覧ください。



公益社団法人

福岡県宅地建物取引業協会