

2026年1月5日

お客様各位

京阪カインド株式会社

カスタマーハラスメントに関する宣言

【はじめに】

当社は、京阪グループの一員として、お客様の安心で快適な暮らしと、大切な資産価値を守るため、日々、マンション・ビル管理業務に誠実に取り組んでおります。当社は、お客様と管理会社は、互いに尊重しあう「パートナー」でありたいと考えておりますが、近年、企業に対する多様なご意見やご要望が寄せられる中で、一部のお客様による「カスタマーハラスメント」と言われる言動が大きな社会問題となっており、その対策が企業にとって重要な経営課題となっております。お客様へより良いサービスを提供するためには、従業員一人ひとりが安心して働くことができる環境を確保することが不可欠であることから、当社は以下の行為をカスタマーハラスメントと定義し、そのような行為には毅然とした態度で対応することを宣言いたします。

【カスタマーハラスメントに該当する行為】

※以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- * 人格を否定するような暴言、差別的な発言
- * 威迫・脅迫、誹謗中傷、名誉毀損
- * 合理的理由のない過剰なサービス要求や金銭の要求
- * 契約外の行為や法令に反する行為の強要
- * 管理物件の規約・規則等の定めに反する行為の強要
- * 執拗な長時間にわたる電話や面談、居座り
- * 緊急対応以外の深夜・早朝の呼び出し
- * 従業員の個人情報（写真、音声、SNS等）の公開や、プライバシーを侵害する行為
- * 当社社員への処罰や土下座を強要する行為
- * セクシャルハラスメント（性的な言動）
- * その他、社会通念上許容される範囲を超える行為

【カスタマーハラスメントへの対応方針】

上記に該当すると考えられる行為があった場合、当社は従業員の心身の安全を守るため、以下の対応を取らせていただく場合があります。

- * 担当者の交代、または対応窓口の変更
- * 要求内容や言動が悪質と判断した場合、対応を中止し、サービス提供をお断りすること
- * 警察や弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を講じること

以 上