

不動産投資のベルテックス カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定



Vertex

株式会社ベルテックス（所在地：東京都新宿区、代表取締役：梶尾 祐司）は、従業員の心身の健康と安全な就業環境を守るため、＜カスタマーハラスメントに対する基本方針＞を策定いたしました。

当社は、すべてのお客様および関係者との良好な関係構築を重視し、コンプライアンスを遵守しながら、誠実な事業活動に取り組んでおります。その一環として、カスタマーハラスメントへの適切な対応を通じて、従業員が安心して働く職場づくりを目指してまいります。

◆カスタマーハラスメントの定義◆

当社では、以下のような言動を「カスタマーハラスメント」と定義し、厳正に対応してまいります。

【定義】

お客様などからのクレームや言動のうち、要求の内容の妥当性にかかわらず、その手段や態様が社会通念上著しく不適切であり、以下のいずれかに該当するものを指します。

- 当社とお客様等との適正な取引を妨げるもの
- 従業員の人権を侵害する可能性があるもの
- 就業環境を著しく害するもの

◆著しい迷惑行為に該当する行為の例 ※一例であり、これらに限定されません

1. 要求実現のための手段、態様が不相当なもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）

- 威圧的な言動、土下座の要求
- 繙続的・執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動、性的な言動
- 従業員個人への攻撃・要求
- SNS/インターネット等での誹謗中傷など

2. 以下のような要求のうち、正当事由のない（過度な）もの

- 交換・工事等のやり直し
- 無関係のサービスの提供
- 金銭補償
- 深夜・早朝など対応時間外の呼び出し（緊急時以外）
- 契約外の行為や法令に反する行為の強要
- 建物の管理規約・規則等の定めに反する行為の強要
- 自宅等での面会強要（お客様等の一方的都合）など

当社は、上記例に該当するカスタマーハラスメント行為を確認した場合、対応をお断りする場合がございます。また、悪質なケースについては警察や弁護士などの関係機関と連携し、法的措置を含む毅然とした対応を行います。

従業員をカスタマーハラスメントから守るため、以下の体制を構築いたします。

- 社内相談窓口の設置
- カスタマーハラスメント発生時の対応マニュアル整備
- 対応方法に関する社内教育の実施
- 従業員によるカスタマーハラスメント行為防止に向けた啓発活動

今後もベルテックスは、すべてのステークホルダーとの健全な関係のもと、持続可能な企業活動を推進してまいります。

◆カスタマーハラスメント対策に関する社会的動向について◆

「カスタマーハラスメント」という言葉が注目され始めたのは 2010 年代以降、厚生労働省によるマニュアルの策定や、交通・サービス業界を中心とした企業による対応体制の整備などを通じて、社会全体でカスタマーハラスメントへの理解と対策が進んできました。

2024 年 4 月 1 日には、自治体としては初めて東京都でカスタマーハラスメント防止に関する条例が施行されるなど、社会全体でカスタマーハラスメントに対する認識と対応の必要性が高まっています。

当社としても、従業員が安心して働く環境を整えることが企業としての責任と捉え、真摯に対応を進めてまい

ります。

◆全国拠点展開を目指すベルテックス、積極採用を実施中◆

株式会社ベルテックスでは、「全国主要都市 10 都市以上への展開を実現するホールディングスカンパニー」を経営ビジョンのひとつに掲げ、全国規模での事業拡大を進めています。それに伴い、東京本社はもちろん地方拠点においても正社員の採用を積極的に強化し、組織体制の拡充を着実に進めております。

◆ベルテックスについて◆

当社は、『より多くの人々の不安を「夢」や「希望」に変える』を企業理念に掲げ、お客様の『人生の選択肢を増やす』をミッションに、ニーズに沿った不動産コンサルティング、不動産企画・開発、不動産の売買・賃貸仲介および賃貸管理業務、不動産の運用、損害保険代理店業務、生命保険の募集に関する業務を提供する総合不動産カンパニーです。

【会社概要】

社名 | 株式会社ベルテックス

本社所在地 | 〒163-6009 東京都新宿区西新宿 6-8-1
住友不動産新宿オーフタワー 9 階

代表取締役 | 梶尾 祐司

事業内容 | 不動産コンサルティング
不動産企画・開発
不動産の売買・賃貸仲介および賃貸管理業務
不動産の運用
不動産投資ファンド
リノベーションおよびリフォーム業務
損害保険代理店業務
生命保険の募集に関する業務

設立 | 2010 年 12 月 7 日

ホームページ | <https://vertex-c.co.jp>

