

カスタマーハラスメントに対する 一般社団法人日本ホームステージング協会の方針

一般社団法人日本ホームステージング協会（以下「当団体」）は、すべての受講者の皆様に対し、公平かつ質の高い学習環境および講座を提供することを使命としております。本方針は、当団体の職員・関係者の就業環境を守り、受講者の皆様に対して継続的かつ公正なサービスを提供することを目的として策定するものです。

当団体では、受講者の皆様のご意見やご要望に対し、常に誠実に対応するよう努めております。しかしながら、ごく一部の方による、スタッフへの過度な要求や人格を否定する言動（以下「カスタマーハラスメント」）が見受けられることがあります。

これらの行為は、スタッフの心身を傷つけるだけでなく、他の受講者様へのサービス提供を妨げる重大な問題です。当団体では、スタッフを守り、健全な運営を維持するため、本方針を策定いたしました。

なお、本方針は、受講者を含む、当団体の業務に関わるすべての方（会員、取引先、講師、その他関係者）を対象とします。

1. 対象となる行為

厚生労働省の指針に基づき、当団体では以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- (1) 精神的な攻撃 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等
- (2) 身体的な攻撃 暴行、傷害等
- (3) 執拗な連絡 長時間の電話、繰り返しの同様の問い合わせ、深夜・早朝の連絡等
- (4) 差別的な言動 人種、民族、宗教、門地、職業等に関する差別的な言動
- (5) 性的な言動 セクシャルハラスメント、ストーカー行為・言動等
- (6) SNS や掲示板等への誹謗中傷、ならびに個別のやり取りや非公開情報の無断転載・拡散
- (7) 社会通念に照らして著しく不当と認められる要求

- ① 不相当な賠償の要求
- ② 不合理または過剰なサービス提供の要求（正当な理由のない再受験要求、金銭補償の要求等）
- ③ 過度な謝罪要求（土下座の要求等）
- ④ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、継続的・執拗な言動等）
- ⑤ その他、当団体がカスタマーハラスメント行為に該当すると判断した行為や要求

2. カスタマーハラスメントへの対応

万が一、前項に該当する行為が確認された場合、当団体は組織として以下の対応を取ります。

(1) 対応の打ち切り

警告を行ったにもかかわらず行為が継続する場合、電話の切断、対面での面談中止、メール等への返信停止を行うことがあります。

(2) 受講・受験の中止

当該受講者の講習受講や検定試験の受験をお断りし、必要に応じて会場から退出いただく場合があります。

(3) 資格の取り扱い

悪質なケースにおいては、受講規約等に基づき、受講資格の剥奪や認定資格の取消しを行う場合があります。

(4) 法的措置および外部連携

暴行、脅迫、業務妨害等に該当すると判断した場合には、警察への通報や弁護士を通じた法的措置等を含め、厳正に対処いたします。

なお、カスタマーハラスメント行為に該当すると当団体が判断した場合、受講料、受験料その他の費用について、返金には応じかねる場合があります。

3. 受講者の皆様へのお願い

多くの受講者の皆様におかれましては、上記のような行為とは無縁であることと存じております。

当団体は今後も、皆様が安心して資格取得に励める環境を維持するため、スタッフ一丸となって尽力してまいります。

何卒ご理解とご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

2026年3月1日 制定

一般社団法人日本ホームステージング協会

代表理事 鶴沼 俊英