

2025年4月1日

報道関係者各位

東急リバブル株式会社

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定

東急リバブル株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：小林 俊一）は「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を、2025年4月1日（火）に制定したことをお知らせいたします。

■ はじめに

当社は、東急不動産ホールディングスグループの一員として、不動産の売買および賃貸仲介を中心に、不動産ソリューション、新築販売受託、不動産販売を行う総合不動産流通企業です。

当社の業務は、お客様の大切な資産を取り扱うものであり、取引を通じてお客様との信頼関係を築き、より良い不動産取引の実現を目指していくことが、非常に大切なことと考えております。

そのためにも当社では、従業員一人ひとりがお客様満足や期待を超える感動を提供し続けることを社会との約束にしており、この約束を果たすことが当社への信頼や信用につながります。そして、当社が信頼されるパートナーに選ばれるためにも、従業員が心身共に健康で安心して業務に専念できる職場環境づくりが必要不可欠と考えています。

万が一、従業員が、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合には、毅然とした態度で対応するとともに、従業員をそのような行為から守り、心身共に健康で安心して業務に専念できる職場環境を維持、提供していくため、このたび当社では「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。

■ カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、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、従業員の就業環境が害されるもの

※「お客様」とは、当社従業員以外の者を指します。

■ カスタマーハラスメントに該当する行為例

- ・長時間の電話、拘束、居座り
- ・同様の言動の繰り返し、短時間の執拗な言動
- ・大声、暴言、罵声、恫喝、誹謗中傷、人格否定、差別的発言 など
- ・個人情報等（写真、氏名等）や会社の信用を毀損させる内容の SNS 等への投稿
- ・SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅し
- ・優位な立場を利用した特別扱いの要求
- ・正当な理由のない金銭要求、謝罪要求
- ・実現不可能な又は過剰なサービスの要求
- ・つきまとい、わいせつ行為、盗撮 など

※以上は例示であり、これらに限られるものではありません。

■ カスタマーハラスメントへの対応

当社がお客様の要求や行為をカスタマーハラスメントと判断した場合は、行為をお止めいただくようお願いいたします。当社の求めに応じていただけない場合は、お客様への対応やサービスの提供をお断りをさせていただきますことがあります。また、法律に抵触する行為については、警察や弁護士等に相談のうえ、厳正に対処させていただきます場合があります。

■ 今後の展開

当社では、既に、「カスタマーハラスメント対応マニュアル」を作成し、イントラネット上で従業員に告知しています。

ポータルサイト上で当該マニュアルを共有化すると合わせて、カスタマーハラスメントを受けた場合には、決して一人で抱え込まず、上司や同僚、マニュアルに明記された社内外の窓口にご相談すべきこと、また、同僚がカスタマーハラスメントを受けている場面に遭遇した場合には、組織として支援体制を整えるべきことを周知いたしました。

今後も引き続き、従業員がカスタマーハラスメントを正しく理解し、適切に対処できるよう取組むと共に、下記記載の各種取り組みを推進し、従業員が心身共に健康で安心して業務に専念できる職場環境を維持、提供していくための取り組みを進めてまいります。

<カスタマーハラスメントへの取組み>

- ・本方針による企業姿勢の明確化
- ・対応マニュアルの作成
- ・従業員への周知・啓発・再発防止のための教育・研修の実施
- ・従業員のための相談・報告体制の整備
- ・事実関係の正確な確認と事案への組織的対応
- ・従業員のための外部相談窓口の設置
- ・警察や弁護士等への相談体制の整備

以 上

— 本件に関するお問い合わせ —
東急リバブル株式会社
経営管理本部 経営企画部 広報課 市川
TEL：03-6778-8328
MAIL：kouhou-info@ma.livable.jp