

東急不動産ホールディングスグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社グループは、事業活動を通じて社会課題を解決し、ステークホルダーとともに、サステナブルな社会と成長をめざしています。その実現のために、お客様からのご意見・ご要望には真摯に対応し、良好な信頼関係を築くよう努めております。

しかしながら、一部のお客様からのご意見やご要望の中には、妥当性を欠くものや過剰な要求などのカスタマーハラスメントに該当するような事例もございます。そのため、従業員が心身共に健康で安心して働ける職場環境を確保するべく、この度、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

この方針は、当社グループ全体で共有し、関連各社においても、実態に合わせて、個社での方針を随時策定してまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様からの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容が妥当であっても、その手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるものを指します。

2. カスタマーハラスメントの具体例

以下はカスタマーハラスメントの具体例ですが、これに限るものではありません。

- ・ 身体的または精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・ 威圧的な言動
- ・ 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な言動、執拗な言動
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷、同意のない音声・画像の公開
- ・ 不合理または過剰な商品交換、サービス、金銭補償、謝罪の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 社内対応

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の教育・研修実施。
- ・ カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な対応ができる、社内におけるサポート体制の構築。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談体制の整備。
- ・ 必要に応じて、警察や弁護士など外部専門家と連携。

(2) 社外対応

お客様の要求・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、対応を中断またはお断りさせていただくことがあります。また、悪質と判断される場合は、警察・弁護士などと連携し、組織として厳正に対処します。

今後も引き続き、お客様と従業員双方にとって安全で安心な環境を提供するための取り組みを進めてまいります。

お客様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

以上