

三菱地所ホーム「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

三菱地所ホームは、三菱地所グループの基本使命「私たちは街づくりを通じて社会に貢献します」のもと、住み・働き・憩う方々に満足いただける、地球環境にも配慮した魅力あふれるまちづくりを通じて、真に価値ある社会の実現に貢献することを目指しています。その実現のためには、従業員の心身の健康を守り、安全で安心して働くことができる職場環境の整備が重要です。

当社では、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望が、サービスを改善し品質を向上するための大切な機会であると考えています。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、尊厳を傷つけるものもあります。

こうした社会通念に照らして不当な行為は、就業環境を悪化させ、良質なサービスの提供にも影響を及ぼしかねないことから、安全な職場環境を確保することにより、従業員が安心して業務に取り組み、お客様とのよりよい関係を築いていくため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

〈カスタマーハラスメントの定義〉

当社では、カスタマーハラスメントを「顧客、取引先、その他利害関係者から従業員に対して行われる社会通念上相当な範囲を超えた言動であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

該当する行為の例は以下の通りですが、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
- ・執拗な言動、威圧的な言動
- ・暴言、侮辱、誹謗中傷、名誉棄損
- ・威嚇、脅迫
- ・従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の拘束）
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- ・従業員へのセクシャルハラスメント、各種のハラスメント、付きまとい行為
- ・その他これらに類似する行為

〈カスタマーハラスメントへの対応（社内）〉

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法を周知します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

〈カスタマーハラスメントへの対応（社外）〉

- ・問題解決にあたっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・必要に応じて、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、法的措置を含めた適切な措置を講じるなど、組織として毅然と対応します。

以 上