

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、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定しております(2025年4月制定、2026年10月改訂)。

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、職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①～③までの要素をすべて満たすものをいいます。

2. カスタマーハラスメントの典型的な例

以下はカスタマーハラスメントの典型的な例ですが、これに限るものではありません。
言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求
- ・ 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

手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
- ・ 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

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に関する相談体制の整備。
- ・ 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。
- ・ 必要に応じて、警察や弁護士など外部専門家と連携。
- ・ 相談者等のプライバシー保護。
- ・ カスタマーハラスメントの相談等を理由とした従業員に対する不利益な取扱いの禁止。

(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