

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. 概要

三菱地所コミュニティは、法令遵守と人権尊重の精神で事業活動を行い、関係する人々の心豊かな繋がりを通じて安心・安全で質の高いサービスの提供に取り組んでいます。

一方で、一部のお客さまからのご意見・ご要望の中には、社会通念上相当な範囲を逸脱し、業務外の要求や指示、当社従業員の人格や人権を害する言動、暴言や誹謗中傷等が含まれる場合があります。これらの言動や行為は、適正な業務遂行が妨げられる可能性があるだけでなく、当社従業員の尊厳を傷つけるものであり、就業環境の悪化を招く重大な問題と認識しております。

当社は、従業員が心身を健やかに保ち、安心して業務に従事できる環境を保持し、安心・安全で質の高いサービスの提供を継続していくため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下の通り策定しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さまの言動や行為のうち、内容に妥当性を欠くものや、その手段・態様が社会通念上不相当と認識されるもの。

<対象となる行為例>

- ・暴力行為や身体的な攻撃、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等の言動）
- ・威圧的、或いは差別的、性的な言動や行為
- ・執拗な言動（架電・面会を執拗に求める、電話・対面・メールを問わず要求を繰り返す）
- ・長時間の対応要求、拘束的な行動（電話・対面等を問わず長時間にわたり一方的に自己主張を行う等の行為、居座り等）
- ・緊急対応以外の、休日や深夜等対応時間外の呼び出し
- ・規則、規約や法令等のルールに反する行為や契約外の行為の強要
- ・金銭またはそれに類する要求、妥当性の欠いた謝罪の要求、土下座の要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・契約外の過剰な要求の継続

※上記の対象となる行為は例であり、限定されるものではありません。

3. カスタマーハラスメントと認識される場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される言動や行為と当社が判断した場合は、当社の従業員保護の為、毅然とした態度で対応いたします。また、必要に応じて警察・弁護士等の外部専門家へ連絡の上、法的措置等も含め適切に対処いたします。

4. カスタマーハラスメントに関する社内の活動

カスタマーハラスメントから従業員を保護するため、会社として適切な認識や対応が出来る体制を整備しています。

また、カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアに努め、再発防止に取り組みます。

制定年月日 2024年11月5日

三菱地所コミュニティ株式会社
代表取締役 社長執行役員 大井田 篤彦