

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### ■ はじめに

三井不動産レジデンシャルサービス東北は、「&マーク」の理念のもと「暮らしを見つめて、私たちにしかできないことを。」をコーポレートステートメントとして掲げ、マンション管理のプロフェッショナルとしてお客様の機能・価値をお守りし、管理組合の皆さまや入居されるお客様一人ひとりに寄り添い、安全・安心なすまいと暮らしをご提供することを目指しております。

その実現のためには、弊社で働く従業員の心身の健康を守り、安心して働ける就業環境を確保することが不可欠と考えております。

### ■ カスタマーハラスメントの定義

弊社では、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを、「お客様の要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、又は社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）を伴うもので、従業員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

カスタマーハラスメントの主な例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

- ・暴力・暴言、その他ハラスメント行為
- ・過剰または不合理な要求、商品・サービスとは関係がない要求
- ・従業員個人への要求・攻撃
- ・合理的範囲を超える時間的・場所的・回数的拘束
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・その他内容または態様が社会通念上不相当と認められる要求・言動等

### ■ お客様への対応

弊社は、お客様からのご意見・要望に対して、引き続き真摯に対応してまいります。カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、お客様へ注意喚起を行います。その後も問題の言動等が継続する場合、必要と認める措置をとります。さらに、悪質と判断される行為が認められた場合は、警察・弁護士等へ相談のうえ厳正かつ組織的に対処いたします。

### ■ 弊社における取組み

カスタマーハラスメントに組織的に対応するため、以下の施策を実施してまいります。

- ・カスタマーハラスメントに関する基本知識の周知・研修
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備
- ・外部専門家（弁護士等）との連携

以 上