

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

<はじめに>

三菱地所グループは、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おります。

その実現のためには、当社グループで働く従業員の心身の健康を守り、安全・安心して働くことができる職場環境の整備が重要であると考えております。

三菱地所リアルエステートサービス株式会社（以下「当社」）では、「三菱地所グループ行動憲章」に基づき、誠実に行動しお客さまから信頼を得られるように努めておりますが、一部のお客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く重大な問題と認識しております。そのため、三菱地所グループ人権方針に基づき、従業員の人権を尊重し、安全・安心な職場環境を確保するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定致しました。

<カスタマーハラスメントの定義>

当社では、令和 6 年厚生労働省の検討会における報告書を参考に、カスタマーハラスメントの定義を I から III までの要素のいずれも満たすものとします。

【カスタマーハラスメントの 3 要素】

- I 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと
- II 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- III 労働者の就業環境が害されること

【該当する行為例】（下記は例示でありこれらに限られるものではありません）

- ・ 身体的・精神的な攻撃(暴行、傷害、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な、執拗な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁、長時間の拘束)
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃・要求
- ・ SNS/インターネット等での誹謗中傷
- ・ 不合理または正当な理由のない過度な要求

<カスタマーハラスメントへの対応姿勢>

- ・ 当社は、従業員ひとり一人を守るため、カスタマーハラスメントが行われたと当社が判断した場合には、原則として以降のお客さま対応をお断りいたします。また、必要に応じて、警察、弁護士などに相談のうえ、法的措置を含めた適切な措置を講じるなど、組織として厳正に対処いたします。

<カスタマーハラスメントに対する当社の取り組み>

- ・ 本方針による企業姿勢の明確化
- ・ 当社で働く就業者等への周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメントへの対応手順・方針の策定
- ・ 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