

東急Re・デザイン カスタマーハラスメントに対する基本方針

東急Re・デザインは、東急不動産ホールディングスグループの一員として、施設のリノベーションや住まいのリフォームを手掛ける空間創造企業です。

当社の業務は、お客様の大切な資産を取り扱うものであり、新たな空間の創造を通じてお客様との信頼関係を築いていくことが非常に大切なことと考えております。

そのためにも当社では、従業員一人ひとりがお客様に「満足を超えた感動」をお届けすることをありがたい姿としており、それを実現することが当社への信頼や信用につながります。そして、当社が信頼されるパートナーに選ばれるためにも、従業員が心身共に健康で安心して業務に専念できる職場環境づくりが必要不可欠と考えています。

万が一、従業員が、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合には、毅然とした態度で対応するとともに、従業員をそのような行為から守り、心身共に健康で安心して業務に専念できる職場環境を維持、提供していくため、このたび当社では「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。

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、お客様からの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容が妥当であっても、その手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるものを指します。

2 カスタマーハラスメントの具体例

以下はカスタマーハラスメントの具体例ですが、これに限るものではありません。

- ・ 身体的または精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な言動、執拗な言動
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求
- ・ 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
- ・ 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

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。
行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

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・研修を実施します。
- ・ 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よう社内におけるサポート体制を構築します。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談体制を整備します。
- ・ 必要に応じて、警察や弁護士など外部専門家と連携します。

(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