

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

三井不動産リアルティグループは、お客様等から当社グループ従業員（以下「従業員」という）に対してカスタマーハラスメントがあった場合、下記のとおり、毅然とした態度で対応を行います。

## 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「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

## 2. カスタマーハラスメントに該当する行為の具体例

### (1) 時間的・場所的な拘束

- ・店舗・事務所での長時間の拘束・居座り、反復継続する執拗な問い合せ
- ・休日や夜間、早朝等の終業時間外での対応の強要

### (2) 過剰または不合理な要求（業務外の要求を含む）

- ・過剰な金銭的補償の要求
- ・土下座の強要、辞職・懲罰などの合理性を欠く要求

### (3) 身体的・精神的な攻撃

- ・暴言・大声を発する等の威圧的言動、侮辱・誹謗中傷
- ・差別発言、セクシュアルハラスメント、ストーカーなど人格を否定する行為

### (4) SNS・インターネットでの誹謗中傷、メディアへの投稿・暴露

- ・SNS やインターネット上に事実と異なることを投稿する等の誹謗中傷行為
- ・役職員の個人情報や映像・写真・音声の投稿・公開

## 3. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 個人の対応とせず、組織的に対応します。
- (2) 該当のお客様の今後の来店および連絡等をお断りする場合があります。
- (3) ケースによっては、警察・外部の専門家（弁護士等）と連携し、適切に対応します。

## 4. 当社グループにおける取組み

- ・本方針の従業員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントが発生した場合の相談体制を含む体制の整備
- ・従業員に対するカスタマーハラスメントに関する教育・研修の実施

以 上