
カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定

三井不動産株式会社(所在:東京都中央区、代表取締役社長:植田俊)は、三井不動産グループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を2024年10月1日に策定したことをお知らせいたします。

三井不動産グループは、「&マーク」の理念のもと、共生・共存・共創により新たな価値を創出し、お客さまに安全・安心で魅力にあふれる空間とサービスを提供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。当社グループは、お客さまからのご意見・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、当社グループの従業員を守るため、毅然とした姿勢で臨むとともに、警察・弁護士等への相談を含め、組織的に対応いたします。

本方針を当社グループ共通の方針として定めるとともに、今後当社グループ各社においても、実態に合わせて、個社での方針を策定してまいります。

■カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、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、「お客さまの要求・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

■当社グループにおける取り組みについて

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

■三井不動産グループのサステナビリティについて

三井不動産グループは、「共生・共存・共創により新たな価値を創出する、そのための挑戦を続ける」という「&マーク」の理念に基づき、「社会的価値の創出」と「経済的価値の創出」を車の両輪ととらえ、社会的価値を創出することが経済的価値の創出につながり、その経済的価値によって更に大きな社会的価値の創出を実現したいと考えています。

また、2024年4月の新グループ経営理念策定時、「GROUP MATERIALITY(重点的に取り組む課題)」として、「1. 産業競争力への貢献」、「2. 環境との共生」、「3. 健やか・活力」、「4. 安全・安心」、「5. ダイバーシティ&インクルージョン」、「6. コンプライアンス・ガバナンス」の6つを特定しました。これらのマテリアリティに本業を通じて取り組み、サステナビリティに貢献していきます。

【参考】

・「グループ長期経営方針策定」

<https://www.mitsufudosan.co.jp/corporate/innovation2030/>

・「グループマテリアリティ」

https://www.mitsufudosan.co.jp/esg_csr/approach/materiality/

*本リリースの取り組みは、SDGs(持続可能な開発目標)における3つの目標に貢献しています。

