

カスタマーハラスメントに対する基本方針について

2024年10月22日

三井不動産商業マネジメント株式会社

当社は、お客さまに安全・安心で魅力あふれる商業施設運営を行い、お客さまに快適な空間とサービスを提供することを目指しております。

これらを実現するためには、商業施設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います。

今後も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。が、カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為に対しては、警察・弁護士等への相談等を含め、組織として毅然とした姿勢で対応させていただきます。

■カスタマーハラスメントの定義

当社では、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の定義を「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」といたしました。

カスタマーハラスメントに該当する主な例は以下のとおりといたしますが、これらに限るものではありません。

- ・暴力・暴言、その他のハラスメント行為
- ・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