

## 東京建物グループカスタマーハラスメントに対する基本方針

### はじめに

東京建物グループは、創業以来、安田善次郎が旨とした「お客様第一」の精神を企業活動の原点として、まちづくりを中心とした多様な事業を展開しており、お客様や社会・地域のニーズに耳を傾け、課題に対して真摯に寄り添い、魅力あふれる価値を提供することにより、より良い社会と未来の実現を目指しております。その中で、お客様からのご意見やご要望に対して誠実に対応するように努めておりますが、お客様の一部には、カスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられることがあります。

東京建物グループは、お客様へ質の高い商品やサービスを継続的に提供していくためには、東京建物グループの役員、従業員、派遣社員およびその他東京建物グループの業務に従事するすべての者(以下「役職員等」といいます)が心身ともに健康を維持し、安心して働ける就業環境を整えることが重要であると考えており、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して組織として毅然と対応していくため、以下のとおり「東京建物グループカスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

### カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、役職員等の就業環境が害されるもの。

#### 【カスタマーハラスメントの主な例】

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・役職員等個人への攻撃、要求

※以上の記載は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

## カスタマーハラスメントへの対応姿勢

東京建物グループは、役職員等を守るため、役職員等へのカスタマーハラスメントに対して、組織として毅然と対応し、必要に応じて警察や弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

## 東京建物グループにおける取り組み

東京建物グループは、カスタマーハラスメントに組織として対応するため、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への対応方法・手順の整備
- ・カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備
- ・役職員等へのカスタマーハラスメントに関する基本知識の周知・研修

以 上

制定年月日 2025年4月1日  
株式会社イー・ステート・オンライン