

カスタマーハラスメントに対する基本方針

住友不動産グループ（以下「当社グループ」）は、430年の歴史を刻む住友グループの総合不動産会社であり、「信用を重んじ、浮利を追わず」という住友の事業精神を受け継ぎ、コーポレートスローガン「信用と創造」を掲げております。

このスローガンのもと、「より良い社会資産を創造し、それを後世に残していく」ことを基本使命とし、各事業を通じて環境をはじめとする様々な社会課題の解決に取り組みつつ、企業価値の最大化を目指すことを経営の基本方針としております。

上記実現のためには、従業員、顧客、取引先、債権者、株主等のステークホルダーとの信頼関係の構築が重要であり、とりわけ従業員が会社を信頼し、心身を健やかに保ち、業務に従事できる環境づくりが欠かせません。

そのため当社グループは、従業員に対するカスタマーハラスメントに該当する行為について、従業員の人権を尊重し、ハラスメント行為から従業員を守るため、組織として毅然と対応してまいります。

■ 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「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容が妥当性を欠き、または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で、従業員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントであると定義いたします。

以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- ・身体的・精神的攻撃（暴行、脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動（怒鳴り声、机を叩く）
- ・継続的で執拗な言動（面会・電話・メール等を長時間または何度も行う）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、連れ回し）
- ・差別的・性的な言動（セクシャルハラスメントに該当する行為）
- ・従業員個人へのつきまとい行為・攻撃・要求・嫌がらせ
- ・SNS・インターネット等への悪質な投稿
（従業員の氏名公開、誹謗中傷、許可のない写真・動画・音声の投稿）
- ・緊急対応以外の休日や深夜等、対応時間外の連絡強要
- ・不合理又は過剰なサービスの提供や作業の要求
- ・法令等のルールに反する行為や契約外の行為の強要
- ・社会通念上不相当な謝罪・土下座の強要
- ・正当な理由のない過剰な金銭補償・商品交換・代品提供の要求

■ カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社グループでは、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、当社グループの従業員を守るため、以降のお客様対応をお断りさせていただくことがあります。更に、必要に応じて警察・弁護士等のしかるべき機関への相談を含めて、組織として毅然と対処いたします。

■ 当社グループにおける取組

当社グループでは、カスタマーハラスメントの発生を防止し、発生した場合に迅速かつ適切な対応が行えるよう、本方針の公開とともに以下の対応を進めております。

- ・カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員のための相談窓口の設置
- ・従業員へカスタマーハラスメントの基本知識や対応方法等の周知、研修の実施

以上

2025年3月制定