

森ビルグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

森ビルグループは、「都市を創り、都市を育む」という理念のもと、ビジネスパートナーを含む様々なステークホルダーの皆様と信頼関係を築きながら、住む人、働く人、訪れる人が心身ともに健康でいきいきと過ごすことができる都市づくりに取り組んでいます。

このような都市づくりへの取り組みの中でお客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当グループのサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、都市に住む人、働く人、訪れる人への安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、当グループにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当グループにおけるカスタマーハラスメントの定義

当グループでは、カスタマーハラスメントを「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。

なお、「お客様」とは、当グループが推進する都市再開発事業のステークホルダー、当グループが管理する施設の利用者、当該施設の近隣住民、当グループの取引先、当グループと直接の取引関係にある管理組合及び同管理組合の構成員たる区分所有者のほか、区分所有者のご家族や知人など、当グループと業務上の関わり合いがある関係者を広く含みます。

具体的には、次のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威圧的な言動をはじめとした威嚇・脅迫
- ・ 従業員の人格または尊厳の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束・継続的または執拗な言動
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
(業務時間外や休日における業務対応の要求を含む)
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求

- ・ 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI*ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

*「SOGI」(ソジ)は、性的指向 (sexual orientation) と性自認 (gender identity) の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応(社外)

問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家(弁護士等)と連携の上、毅然と対応します。

4. カスタマーハラスメントへの対応(社内)

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・ 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

2025 年 7 月制定