

カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定

三井デザインテック株式会社(所在:東京都中央区、代表取締役社長:村元祐介)は、「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。

■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。

■対象となる行為例

- ・暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- ・業務に支障を及ぼす行為(長時間拘束、頻繁な指摘や要求、現場での過干渉など)
- ・休日や夜間、早朝等の営業時間外の対応の強要
- ・正当な理由のない商品交換、値引きの要求、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・従業員個人への攻撃や要求(退職の強要、担当者変更の強要)
- ・社員の個人情報等のSNSやインターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)
- ・必要な打ち合わせ期間や工期等を見殺しした一方的なスケジュールの要求
- ・権威的な人物や組織を盾にした過度な要求
- ・安全管理に支障をきたす現場および業務スペースへの無断立ち入り
- ・セクシャルハラスメントに該当する行為

本日、この資料は、下記の記者クラブに配布しております。

○国土交通記者会 ○国土交通省建設専門紙記者会

<報道に関するお問い合わせ先>

三井デザインテック株式会社 広報担当: 小野澤・西谷

E-mail: press@mitsui-designtec.co.jp TEL: 03-5931-4649