

カスタマーハラスメントに対する基本方針

東京団地倉庫株式会社

当社は、日頃よりテナント会社様、お取引先様、地域の皆様との信頼関係を大切にし、誠実かつ公正な対応に努めております。

また、お客様からお寄せいただくご意見、ご要望、ご指摘等を真摯に受け止め、より良いサービスの提供と施設運営に活かしていくことが重要であると考えております。

一方で、ご意見・ご要望等の中には、その内容又は言動の手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安全で安心して働くことのできる職場環境を損なうものも想定されます。

当社は、従業員の人権及び就業環境を守ることにも重要な責務であると考え、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定め、該当する行為に対しては組織として毅然と対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省の考え方を踏まえ、次のすべての要件に該当する行為をカスタマーハラスメントと考えます。

- ☐ テナント会社様、お取引先様、施設利用者その他当社事業の利害関係者による言動であること
- ☐ その言動が、当該言動の目的、内容、手段・態様その他の事情に照らして、社会通念上相当な範囲を超えていること
- ☐ 当該言動により従業員の就業環境が害されること

2. 対象となる行為の例

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

(1) 暴力・脅迫行為

- ☐ 暴行、傷害 ☐ 脅迫、恫喝 ☐ 物を投げる、壊すなどの威圧行為

(2) 人格を否定する言動、威迫行為

- ☐ 暴言、侮辱、人格否定 ☐ 差別的又は誹謗中傷に当たる発言 ☐ 大声による威圧

(3) 過度又は不当な要求

- ☐ 契約内容を超えた要求 ☐ 過剰な謝罪（土下座等）の要求 ☐ 正当理由のない金銭要求

(4) 長時間・執拗な拘束

- ☐ 長時間にわたる電話・面談 ☐ 同一内容の執拗な要求 ☐ 緊急性のない休日又は勤務時間外の対応要求 ☐ 従業員の退勤その他の業務を妨げる行為

(5) プライバシー侵害

- ☐従業員の氏名・住所等の個人情報の要求
- ☐無断での撮影・録音・インターネットや SNS への投稿

(6) セクシュアルハラスメントその他の迷惑行為

- ☐わいせつな言動 ☐身体への接触 ☐ストーカー行為
- ☐その他従業員に精神的苦痛を与える行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

3. 当社の対応

当社は、カスタマーハラスメントに対し、従業員を守るため、次の対応を行います。

- ☐内容を正確に確認するため、会話の録音・録画又は対応記録を作成する場合があります。
- ☐必要に応じて、複数名で対応します。
- ☐必要に応じて、対応を中止又は以後の対応方法を変更する場合があります。
- ☐悪質な場合は、施設からの退去をお願いする場合があります。
- ☐必要に応じて、警察、弁護士その他関係機関へ相談し、法的措置を講じます。

4. お客様へのお願い

当社は、お客様からの正当なご意見、ご要望及びご指摘については、これまでと変わらず真摯に受け止め、サービス品質の向上に努めます。一方で、従業員の人格と尊厳を守るため、カスタマーハラスメントに該当する行為については、本方針に基づき適切に対応いたします。

また、当社は、お取引先、協力会社その他の関係事業者から、その従業員の就業環境を害するカスタマーハラスメントの防止に必要な協力を求められた場合には、必要かつ合理的な範囲で、誠実に協力します。

お客様におかれましても、当社従業員のみならず、お取引先や協力会社等の従業員に対しても、相互に尊重し合える健全な関係の維持にご理解とご協力をお願いいたします。

当社は、今後もお客様との健全な信頼関係を大切にし、より良いサービスを提供できるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

以上

(2026 年 10 月 1 日制定)