

2025年4月1日

東急住宅リース株式会社
東急社宅マネジメント株式会社
レジデンシャルパートナーズ株式会社

東急住宅リースグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

東急住宅リースグループ（不動産の賃貸管理を行う東急住宅リース株式会社、社宅管理代行を行う東急社宅マネジメント株式会社、賃貸保証を行うレジデンシャルパートナーズ株式会社）は、東急不動産ホールディングスの事業会社として、お客様に期待を上回る上質なサービスをお届けし、安心して快適なくらしの実現を目指しております。今後とも、お客様からのご意見・ご要望には真摯に対応し、サービスの向上に努めてまいります。

一方で、ごく一部の心無いお客様の要求や言動のなかには、従業員の人格を否定するもの、脅迫、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるもの、不当な要求等があり、これらの行為は就業環境の悪化を招くものです。

私たちは、従業員の人権を尊重するため、これらの行為に対しては、誠意を持って対応しつつも、毅然とした姿勢で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員を上司や専門部署が積極的に支援し、組織的に対応します。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等の専門機関に相談のうえ、厳正に対処します。

●カスタマーハラスメントの定義

お客様の行為のうち、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、従業員の就業環境が害されるもの

●該当する行為例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

・身体的または精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言・大声での威圧）

- ・威圧的な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・土下座や文書による謝罪の要求
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求

- ・電話や対面等での長時間拘束
- ・同様の要望を執拗に繰り返す行為
- ・SNS／インターネット等への従業員個人情報の投稿、誹謗中傷、同意のない音声・画像の公開またはその示唆
- ・不合理または過剰な商品交換、サービス、金銭補償、謝罪の要求

●東急住宅リースグループにおける対応

- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の教育・研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な対応ができるよう社内におけるサポート体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談体制を構築します。
- ・より適切な対応のため、警察や弁護士等外部専門家と連携します。