

カスタマーハラスメントに対する基本方針

<はじめに>

三菱地所パークス株式会社（以下、「当社」）は、「人と社会の、美しい流れを創造します」をミッションとして掲げ、すべてはお客様からの感謝と信頼のために、安心かつ高品質なパーキングオペレーションの提供に取り組んでおります。

平素、お客様から品質向上に繋がるご意見・ご要望を賜る一方、一部のお客様の言動が社会通念上相当な範囲を逸脱し、従業員の人格否定、合理性を欠く不当・過剰な要求、暴言、脅迫等により、従業員の尊厳を傷つける行為が見受けられます。

当社は、従業員が心身共に健康で、安心・安全に働くことができる職場環境の確保・整備が重要であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。

<カスタマーハラスメントの定義>

当社では、令和6年厚生労働省の検討会における報告書を参考に、カスタマーハラスメントの定義をⅠからⅢまでの要素をいずれも満たすものとします。

- Ⅰ 顧客、取引先、施設利用者その他利害関係者が行うこと
- Ⅱ 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- Ⅲ 労働者の就業環境が害されること

【該当する行為例】

ただし、対象は以下の行為に限定されるものではございません。

- ・ 身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な、執拗な言動（架電、面会要求等を繰り返す行為）
- ・ 土下座の要求
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の拘束（架電を含む））
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃・要求
- ・ SNS／インターネット等に晒す行為（晒すと脅すことを含む）、誹謗中傷
- ・ 不合理または正当な理由のない過度な要求（料金不払い、減額要求、補償要求等）

<カスタマーハラスメントへの対応姿勢>

当社は、従業員ひとり一人を守るため、カスタマーハラスメントが行われたと当社が判断した場合には、原則として以降のお客様対応をお断りいたします。また、必要に応じて、警察、弁護士などに相談のうえ、法的措置を含めた適切な措置を講じるなど、組織として厳正に対処いたします。

<カスタマーハラスメントに対する当社の取り組み>

- ・ カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアを最優先します。
- ・ 本方針による企業姿勢を明確にします。
- ・ 当社で働く従業員へ、知識・対処法を周知します。
- ・ カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制を整備します。
- ・ 当社内に相談窓口を設置し、外部専門家（弁護士等）との連携をはかります。

以上