

トーセイグループカスタマーハラスメント に対する基本方針

トーセイグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

トーセイグループ（以下「当社グループ」という。）は、「あらゆる不動産シーンにおいて新たな価値と感動を創造する」ことを企業理念として掲げており、それを具現化するためには、当社グループで働くすべての従業員の人権を尊重し、差別やハラスメントを一切許容せず、良好な職場環境を確保することが不可欠であると考えております。お客さま、従業員の人権が相互に尊重され、質の高い商品やサービスを持続的に提供していくため、「トーセイグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しております。

1. カスタマーハラスメントの定義

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、従業員に対するお客さまの要望・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または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、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義いたします。

＜対象となる行為例＞ ※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

（１）要求内容の妥当性を欠くもの

- ・ 当社グループに権限のない事項等に関する不当な要求
- ・ 当社グループとして対応が困難である事項等に関する不当な要求
- ・ 所定の手続を逸脱した過剰な要求等

（２）要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・ 暴行、傷害行為
- ・ 大声を出す、机を叩く、蹴る等の威嚇行為
- ・ やりとりを録音・撮影してマスコミに提供する、インターネット上に公開すると言及する等の脅迫行為
- ・ 反社会的勢力とのつながりをほめかす言動
- ・ 従業員の個人名をインターネット上に公開する等の個人情報の公開行為
- ・ 強要行為
- ・ 一度の訪問や電話において、繰り返し同じ言動を行うこと
- ・ 複数回にわたって執拗に来会や架電（無言電話を含む。）を行うこと、書簡を送付すること等、同じ言動を行うこと
- ・ 威圧的な言動
- ・ 何度も同じ内容の説明や謝罪をさせる行為
- ・ 長時間にわたる電話
- ・ 不退去、居座り
- ・ 従業員の人格を否定する発言・差別的な発言・性的な発言

- ・従業員への誹謗中傷・つきまとい行為等の嫌がらせ
- ・従業員への精神的な苦痛を伴う言動
- ・その他違法・不当な行為等

2. カスタマーハラスメントへの対応方針

上記のようなカスタマーハラスメント行為があると判断された場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行います。また、インターネット上に従業員の個人名等が公開されていることが判明した場合は、削除要請その他法的措置を行うことも含めて対処します。悪質と判断した場合は、外部機関（警察や弁護士等）と連携し、法的措置なども含めて厳正に対処します。

3. カスタマーハラスメントに対する取組み

- （1）カスタマーハラスメントに関する知識および対応方法を習得するための施策を実施します。
- （2）従業員からの相談・報告に丁寧かつ組織的に対応するとともに、従業員のプライバシーの保護と心のケアに努めます。
- （3）自らがカスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員への教育を行います。

Tosei Group Basic Policy on Customer Harassment

Tosei Group Basic Policy on Customer Harassment

Tosei Group (hereinafter "we, and "the Group") upholds the corporate philosophy of "creating new value and inspiration in all aspects of real estate." To achieve this philosophy, we believe it is essential to respect the human rights of all employees working within the Group, to tolerate absolutely no discrimination or harassment whatsoever, and to ensure a positive workplace environment. To ensure mutual respect for the human rights of our customers and employees and to sustainably provide high-quality products and services, we have established the Tosei Group Basic Policy on Customer Harassment.

1. Definition of Customer Harassment

Based on the Japanese Ministry of Health, Labour and Welfare's the Customer Harassment Prevention Corporate Manual, customers' requests/demands or words/behavior directed at employees that lack reasonable justification in their content, or for which the means or manner of approach are deemed socially unacceptable, thereby damaging the working environment for our employees, are defined as customer harassment.

<Examples of Covered Behavior> *The following are examples and are not an exhaustive list.

(1) Unreasonable demands

- Unreasonable demands concerning matters outside the authority of the Group
- Unreasonable demands concerning matters difficult for the Group to address
- Excessive demands deviating from prescribed procedures

(2) Words or behavior where the means or manner of fulfilling the demand is socially inappropriate

- Assault or battery
- Threatening behavior such as shouting, or banging on or kicking desks
- Threatening behavior such as mentioning recording or photographing interactions for provision to the media or online publication
- Words or behavior implying connections to antisocial forces
- Disclosure of personal information, such as publishing the names of employees online
- Coercive behavior
- Repeat the same words or behavior during a single visit or phone call
- Persistently visiting, making phone calls (including silent calls), or sending letters multiple times, repeating the same words or behavior
- Intimidating words or behaviors
- Repeatedly forcing employees to explain the same matter or apologize
- Extended phone calls
- Refusing to leave or lingering
- Remarks denigrating an employee's character, discriminatory remarks, or sexual remarks
- Harassment such as defamation, stalking, or other hostile behavior toward employees
- Words or behavior causing psychological distress to employees
- Other illegal or improper behavior

2. Customer Harassment Policy

If we determine that customer harassment has occurred as described above, we will take firm action to protect our employees. If we discover that an employee's personal information, such as their name, has

been published online, we will take appropriate measures, including requesting its removal and pursuing other legal action. If we deem the behavior to be malicious, we will collaborate with external agencies (such as the police or lawyers) and take strict measures, including legal action.

3. Initiatives to Prevent Customer Harassment

- (1) We will take measures to ensure that employees acquire knowledge about customer harassment and learn appropriate response methods.
- (2) We will respond to consultations and reports from employees carefully and systematically, while striving to protect employees' privacy and provide mental health support.
- (3) We will educate employees to prevent them from engaging in customer harassment themselves.