

カスタマーハラスメントに対する基本方針

東急不動産ホールディングスグループは、事業活動を通じて社会課題を解決し、ステークホルダーとともに、サステナブルな社会と成長をめざしています。

当社は、すべての人に再生可能エネルギーを身近に感じていただき、持続可能な社会を皆さまと共につくっていきたいという想いのもと、太陽光発電所を中心とする再生可能エネルギー発電所の開発、運営、O&M事業*¹に取り組んでまいりました。その実現のために、お取引先様及びお客様（以下「お取引先様等」といいます。）からのご意見・ご要望には真摯に対応し、良好な関係を築いていけるよう努めております。

しかしながら、一部のお取引先様等からのご意見やご要望の中には、妥当性を欠くものや過剰な要求などのカスタマーハラスメントに該当するような事例もございます。また、従業員が、お取引先様等に対し、カスタマーハラスメントを行ってしまうおそれも否定できません。そのため、従業員が安心して働ける環境を整備するとともに、従業員のお取引先様等に対する言動に必要な注意を払うことが必要と考え、この度、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

1. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お取引先様等または当社からの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容が妥当であっても、その手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当社またはお取引先様等の従業員の就業環境が害されるものを指します。

2. カスタマーハラスメントの具体例

以下はカスタマーハラスメントの具体例ですが、これに限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）
- ・威圧的な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・土下座の要求
- ・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

- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷、同意のない音声・画像の公開
- ・ 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

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 社内対応

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の教育・研修実施。
- ・ 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、社内におけるサポート体制の構築。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談体制の整備。
- ・ 必要に応じて、警察や弁護士など外部専門家と連携。
- ・ カスタマーハラスメントを行わない社内体制の構築。

(2) 社外対応

お取引先様等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を中断またはお断りさせていただくことがあります。また、悪質と判断される場合は、警察・弁護士などと連携し、組織として厳正に対処します。

また、従業員が、お取引先様等に対し、カスタマーハラスメントを行った可能性がある場合、お取引先様等に協力を仰ぎ、直ちに事実関係を確認します。その結果、カスタマーハラスメントが確認された場合、行為の悪質性等を勘案し、就業規則等に基づく対応などを検討します。

今後も引き続き、お取引先様等と従業員双方にとって安全で安心な環境を提供するための取り組みを進めてまいります。

お取引先様等のご理解とご協力をお願い申し上げます。

上記の内容につきましては、当社のコーポレートサイトもあわせてご覧ください。

<https://www.rn-j.com/sustainability/social/>

*1 オペレーション&メンテナンスの略称、稼働中再生可能エネルギー発電所及び蓄電池の運営・保守業務

<お問い合わせ先>

リニューアブル・ジャパン株式会社 広報担当 TEL：03-6670-6641

すべての人をエネルギーの主人公に。