

カスタマーハラスメント対応体制の強化について

三井不動産レジデンシャルサービス株式会社(以下「弊社」)は、「くらしを見つめて、私たちにしかできないことを。」をコーポレートステートメントとして掲げ、管理組合の皆さまならびにお客様一人ひとりに寄り添い、安全・安心で快適なすまいとくらしの提供に努めております。

2026 年 10 月 1 日に改正労働施策総合推進法が施行され、カスタマーハラスメントに対する事業者の防止措置が義務化されます。

弊社では、2024 年 10 月 21 日に公表した「カスタマーハラスメントに関する基本方針」に基づき、お客様とのより良い関係構築および従業員保護の両立を図るため、各種取り組みを推進してまいりました。

このたびの法改正を契機として、社内相談・支援体制のさらなる充実、従業員教育の強化、組織的な対応力の向上など、カスタマーハラスメントへの対応体制を一層強化してまいります。

質の高いマンション管理サービスを継続的に提供するためには、従業員の心身の健康を守り、安心して働くことができる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。そのため、お客様からいただくご意見やご要望には引き続き真摯かつ誠実に対応してまいります。従業員の人格や尊厳を傷つける言動、または就業環境を著しく害する行為等が認められた場合には、事実関係を十分に確認したうえで、会社として適切に対応いたします。

また、事案の内容に応じて必要な措置を講じるとともに、問題解決および再発防止の観点から、関係者の皆さまと適切に情報共有を行い、連携して対応を進めてまいります。

今後とも、お客様と従業員双方の尊厳が尊重される環境の実現に努めてまいりますので、皆さまのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

なお、弊社のカスタマーハラスメントに関する基本的な考え方および対応方針につきましては、以下をご参照ください。

「カスタマーハラスメントに関する基本方針」

https://www.mitsui-kanri.co.jp/customer_harassment.html

2026 年 10 月 1 日

三井不動産レジデンシャルサービス株式会社

代表取締役社長 川村 豊