2024 年 10 月 31 日

サンライフ・クリエイション

カスタマーハラスメントに対する基本方針

■ はじめに

サンライフ・クリエイションは、「＆マーク」の理念のもと、三井不動産グループにおける顧客コンタクトの最前線をトータルに支援する企業として、最高の顧客満足提供にこだわり事業活動を推進していくとともに、弊社従業員の心身の健康を守り、安心して働ける就業環境を構築してまいります。

■ カスタマーハラスメントの定義

弊社では、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、カスタマーハラスメントを、「お客さまの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）をともなうもので、従業員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

カスタマーハラスメントの主な例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

- 暴力・暴言、その他ハラスメント行為
- 過剰または不合理な要求、商品・サービスとは関係がない要求
- 従業員個人への要求・攻撃
- 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- その他内容または態様が社会通念上不相当と認められる要求・言動等

■ お客様への対応

弊社は、お客さまからのご意見・要望に対して、引き続き真摯に対応してまいります。しかし、弊社従業員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、お客さまへ注意喚起を行います。その後も問題の言動等が継続する場合、営業行為やサービスの提供等にあたり、誓約書の提出を条件としたり、商品やサービスの提供等をお断りする等、必要と認める措置をとります。さらに、悪質と判断される行為が認められた場合は、警察・弁護士等へ相談のうえ厳正かつ組織的に対処いたします。

■ 弊社における取り組み

カスタマーハラスメントに組織的に対応するため、以下の施策を実施して参ります。

- カスタマーハラスメントに関する基本知識の周知・研修
- カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備
- 外部専門家（弁護士等）との連携

以 上