

サンケイビルグループ カスタマーハラスメントに対する行動指針

【基本姿勢】

サンケイビルグループ（以下「当グループ」といいます。）は、都市生活者が、喜び、満足し、感動し、幸せになる場やサービスを提供し、社会に貢献する企業グループを目指すことを企業理念としています。当グループがこのような理念を実現するためには、その担い手である従業員の心身の安全を確保するとともに、お客様との間で信頼関係を築くことが何より重要であると考えております。

しかしながら、昨今、ごく一部のお客様から、当グループに対する法的義務を遥かに超える要求や、従業員個人に対する身体的・精神的な攻撃など、いわゆるカスタマーハラスメントが行われるケースが見受けられます。このような行為は、当グループ従業員の人権を侵害するものとして許されないことはもちろんですが、従業員のモチベーションの低下や離職、これに伴う業務の質の低下を招き、結果的に多数のお客様との間における信頼関係を損なうことにも繋がりがねません。

そこでこの度、当グループは、従業員一人一人が安心して働くことのできる環境づくりを行い、今まで以上に当グループの企業理念を実現するため、「カスタマーハラスメントに対する行動指針」（以下「本指針」といいます。）を定めることとしました。当グループは本指針に従い、カスタマーハラスメントに対しては毅然と行動し、対処します。

【カスタマーハラスメントについて】

当グループは、厚生労働省「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「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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あって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と定義します。

なお、ここにいう「顧客等」には当グループと直接の取引関係にあるお客様・お取引先様のほか、今後取引関係となる可能性がある方、お客様のご家族や知人、事業と関係する近隣住民の方々等のステークホルダーなど、当グループと業務上の関わり合いがある関係者を広く含みます。

《カスタマーハラスメントの具体例》

以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

（暴力・暴言）

- ・暴行・傷害、物の破壊などの身体的な暴力
- ・脅迫・暴言・誹謗中傷・名誉毀損（インターネット、SNS 上でのものを含む）
- ・威圧的、高圧的な発言
- ・人格を否定したり、侮辱したりする発言
- ・危害を加える旨を示唆するなど、心理的恐怖を与える言動

(過剰または不合理な要求)

- ・契約に定めのない事項、または契約上の定めを超えた事項の要求
- ・合理的理由のない代金等の減額要求
- ・当グループに法的義務のない事項の要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・当グループ従業員に関する解雇等の社内処罰の要求
- ・土下座の要求

(合理的範囲を超える対応要求)

- ・合理的理由のない長時間の電話などの時間的拘束
- ・退去の禁止などの場所的拘束や、執拗な付きまとい
- ・合理的理由のない面談要求・事業所への来訪や、事業所以外の場所への呼び出し
- ・営業時間外における電話やメール等による連絡対応や、業務対応の要求

(その他の行為)

- ・当グループ従業員の人権・プライバシーを侵害する行為
- ・セクシュアルハラスメントその他各種のハラスメント

【カスタマーハラスメントへの対応】

《社内対応》

- ・本指針により企業姿勢を明確化するとともに、当グループで働く従業員へ周知・啓発を行います。
- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各従業員がカスタマーハラスメントに関する知識および対処法を習得するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを行います。
- ・外部専門家（顧問弁護士・警察等）との連携により対応方針を検討します。

《社外対応》

- ・カスタマーハラスメントの発生を未然に抑止するため、お客様との間でより良い関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントが発生した場合には、毅然と対応し、合理的、理性的な話し合いを求めます。
- ・特に悪質なカスタマーハラスメントが行われた場合には、取引をお断りし、または中止するとともに、法的措置の実施も検討します。

(お客様へのお願い)

当グループとしましては、冒頭においても述べた通り、お客様と良好で対等な関係を築くためには、従業員の心身の安全確保が前提だと考えております。一方で、お客様からの正当なクレームについては、もちろんカスタマーハラスメントにあたるものではなく、当グループとして真摯に受け止め改善する必要があります。当グループがカスタマーハラスメントへの対策を行うにあたっては、お客様の正当な権利を侵害しないことを常に考え、信頼関係を損なわない対応を心掛ける所存です。

お客様におかれましても、今後も当グループとお客様との信頼関係を保ち続けるために、本指針の内容、並びに本指針に基づく当グループの取り組みをご理解いただきますようお願い申し上げます。

以上

2025年3月31日 制定