

各 位

2025年1月21日
クラシテ株式会社
クラシテ不動産株式会社

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」制定のお知らせ

当社グループでは、従業員の人権を尊重し、より安心して働ける環境を整え、今後も一層お客様にご満足いただけるサービスを提供し続けるために、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしましたので、お知らせいたします。

制定した「カスタマーハラスメントに対する基本方針」は別紙のとおりです。

以 上

カスタマーハラスメントに対する基本方針

サンネクスタグループでは、「お客様に最高の満足と集う人々の幸福の創造と拡大をし続け、夢の総和の実現をはかる」という存在理念のもと、持続的な成長と企業市民としての社会的な存在価値及び中長期的な企業価値の向上を図ってまいりました。

サンネクスタグループは、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供するよう心掛けています。その推進にあたって、集う人々の一員でもある従業員（当社グループまたは業務委託先若しくはフランチャイズ契約先における従業員・派遣社員等）の働く環境の整備にも積極的に取り組んでいます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、従業員のモチベーションの低下や離職等を招き、結果的にはお客様に対して十分なサービスを提供できなくなる事態にも繋がりがねません。

私たちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意を持って対応しつつも、組織的に毅然とした態度で対応します。

サンネクスタグループは、お客様に今後もより良いサービスを提供し続けるために、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。

■カスタマーハラスメントの定義

お客様（お取引先様を含む）からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員（当社グループまたは業務委託先若しくはフランチャイズ契約先における従業員・派遣社員等）の就業環境が害されるもの。

■対象となる行為

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- ・過度な謝罪要求（土下座等）
- ・拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する）
- ・合理的範囲を超える時間帯及び場所への呼び出し
- ・許可なく当社グループ関連施設内に立ち入る行為
- ・許可なく録音、及び当社グループで働く従業員や当社グループ関連施設を撮影する行為
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当社グループで働く従業員個人への攻撃や要求
- ・当社グループで働く従業員の個人情報等の SNS/インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求

上記の定義及び行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

■カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりお客様対応等をお断りさせていただく場合があります。

当社のみでの対応が困難である場合には、その他の関係者との間で対応方針を協議します。

カスタマーハラスメントが特に悪質なものと判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

■従業員への対応

カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。

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最優先し、相談窓口の設置とともに再発防止に取り組めます。

また、自らが取引先様等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員に啓発を行います。

2025年1月21日 制定