

カスタマーハラスメント対策の基本方針

【基本方針】

当グループ（Sunsハウジング・Sunsサポート）は、顧客への誠実な対応を通じて顧客満足度の向上に努めております。一方で、カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」といいます。）は、従業員（役員を含む、以下同様）の尊厳、健康、安全等を害する可能性のある重大な問題行為であると認識しています。

当グループは、従業員の安全で働きやすい環境を確保するため、カスハラに対して毅然とした対応を行い、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、必要に応じてサービスの提供停止や法的措置を含めた対応を行います。

【定義】

カスハラとは、「職場において行われる顧客、取引先その他の当グループの事業に関係する者の言動であって、当グループ従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該従業員の就業環境が害されること」をいいます。

具体的には次のようなクレーム・言動が該当します。ただし、以下の具体例に限られるものではありません。

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ③ 威圧的な言動
- ④ 継続的かつ執拗な言動
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り等）
- ⑥ 過度または不合理な要求（社会通念上相当性を欠く補償・謝罪要求 等）
- ⑦ 従業員個人への攻撃やプライバシー侵害（SNSでの誹謗中傷、個人情報の暴露 等）

【相談対応体制】

- 1 カスハラに該当する、またはそのおそれがあると感じた場合、従業員は、所属長またはハラスメント相談窓口に報告するものとします。
- 2 前項の報告を受けた者は、事実確認を行い、カスハラの可能性があると判断した場合、原則として当該従業員を対応から外し、自ら対応するか、または適切な対応者を選任するものとします。
- 3 第1項の報告を受けた者は、事案が重大であると判断した場合、当該従業員のプライバシー等への配慮のうえ、総務部に情報共有するものとします。
- 4 従業員はカスハラに関し、次の窓口で相談することができます。
 - ① ハラスメント相談窓口：総務部
 - ② 総務部：連絡先 執行役員総務部長 橋本直幸
- 5 従業員がカスハラに関する報告または相談をしたことによって、不利益に取り扱われることはありません。また、当グループは、カスハラへの対応を従業員個人の責任とせず、組織として対応します。従業員は、カスハラに該当する、またはそのおそれがある事案について、一人で抱え込まず、所属長またはハラスメント相談窓口へ速やかに報告・相談するものとします。

【教育体制】

- 1 当グループは、カスハラ対策について、定期的に研修を行なうものとします。
- 2 管理職に対しては、初期対応の判断、部下の保護、組織対応の指揮に関する重点教育を行います。
- 3 従業員が、お客様やお取引先等に対して不適切な言動を行うことのないよう、適切な接遇・コミュニケーションについて啓発を行います。

【再発防止・改善】

- 1 発生した事案は記録・分析し、再発防止策を検討します。
- 2 必要に応じて業務フローや対応マニュアルの見直しを行います。
- 3 組織全体で情報共有し、継続的な改善に努めます。

【従業員への支援】

当グループは、カスハラにより心身に影響を受けた従業員に対し、以下の支援を行います。

- ① 面談やフォローアップの実施
- ② 産業医・カウンセリングの利用支援
- ③ 配置転換や業務軽減の検討
- ④ 必要に応じた休養の確保

当グループは、すべての従業員が安心して働ける環境を守るとともに、お客様との健全で良好な関係の構築に努めてまいります。

以上