

カスタマーハラスメントに対する基本方針

公表 2026 年 10 月
株式会社サン・ライフホールディング
コンプライアンス委員長 黒崎 寿雄

1. はじめに

当社は、ビジョンとして全てのステークホルダーに対して「最高の満足と全幅の信頼」、「どこにも負けないレベルの品格・誠実さを持つサービス品質」を確立するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、スタッフの人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、スタッフの尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、スタッフの就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

スタッフの安全な就業環境を確保することで、スタッフが安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、株式会社サン・ライフにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、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」と定義いたします。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

① 「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないにもかかわらず、返金や減額または特別対応を要求する場合
- ・天候や自然災害等当社の責に寄らない事由を理由に、返金や減額または特別対応を要求する場合
- ・自らの事情により解約を申し出ていながら、正当な理由なく解約料等の支払いを拒む、または支払い済み料金の返金を求める場合
- ・契約後になって当初は想定されていない商品・サービスや、特別な演出の提供を要求する場合

② 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

(要求内容の妥当性にも関わらず不相当とされる可能性が高いもの)

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）

例) スタッフに対する乱暴な口調での詰問や名誉を毀損する発言等

- ・威圧的な言動

例) 大声で威圧する、物を叩く、または SNS へのネガティブ投稿を示唆した脅迫等

- ・土下座の要求

- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

例) 度重なる電話や来館、または呼び出し等

- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

例) 施設からの退去を求められても居座る行為等

- ・差別的な言動

- ・性的な言動

例) スタッフへのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、

つきまとい待ち伏せ、または盗撮行為等

※「SOGI」(ソジ)は、性的指向(sexual orientation)と性自認(genderidentity)の頭文字をとった略称

- ・スタッフ個人への攻撃、要求

例) スタッフの個人的な電話や SNS への連絡、スタッフへの社内処罰要求、または SNS 等への書き込み行為等

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

- ・商品交換の要求

社会通念上相当な程度を超えるサービス提供の要求

- ・金銭補償の要求

社会通念上相当な程度を超える金銭補償、金品要求

- ・謝罪の要求(土下座を除く)

合理的な理由のない内容や態様での当社への謝罪・公表の要求(担当スタッフの交代や責任者からの謝罪の要求等)

3. カスタマーハラスメントへの対応(社内)

・顧客や取引先からカスタマーハラスメントを受けた場合には、担当するスタッフのケアを最優先し、不当な要求に対しては会社全体で毅然とした態度で対応します。

・スタッフに対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。またスタッフに対して、業務中に取引先に対してハラスメント行為を行わないよう適切な指導を行います。

・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応(社外)

・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。

・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家(弁護士等)と連携の上、毅然と対応します。

5. その他法令遵守

上記の他、当社はカスタマーハラスメントに関連する法令を遵守します。

以上