

サンシャインシティグループカスタマーハラスメントに対する基本方針

<はじめに>

サンシャインシティ（以下「当社」）グループは、“池袋エリアにおいて、独自のディベロップメントを活かし、地域と社会に「なんか面白いこと」を提供する”をミッションとして掲げています。その実現のためには、当社グループで働く従業員及び運営する施設内で働く店舗や取引先が雇用する従業員（以下「スタッフ」）の心身の健康を守り、安全・安心して働くことができる 職場環境の整備が重要であると考えております。

当社グループでは、「三菱地所グループ行動憲章」ならびに「サンシャインシティ行動規範」に基づき、誠実に行動しお客さまから信頼を得られるように努めております。また、運営する施設においては顧客体験価値向上活動を推進し、ご来館いただいたすべての方に、ココロ動かす「体験」をして「価値」ある時間を過ごしていただけるように努めております。一方で、一部のお客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動には、スタッフの尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く重大な問題と認識しております。そのため、スタッフの人権を尊重し、健康で、明るい職場環境を確保するため、「サンシャインシティグループ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。

※実態に合わせ、個別に方針を制定している施設や店舗があります。

<カスタマーハラスメントの定義>

当社グループでは、令和 6 年厚生労働省の検討会における報告書を参考に、カスタマーハラスメントの 定義をⅠからⅢまでの要素のいずれも満たすものとします。

【カスタマーハラスメントの 3 要素】

- Ⅰ 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと
- Ⅱ 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- Ⅲ 労働者の就業環境が害されること

【該当する行為例】（下記は例示であり、これらに限られるものではありません）

- ・ 身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な、執拗な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の拘束）
- ・ 差別的な言動、性的な言動

- ・ スタッフ個人への攻撃・要求・プライバシー侵害に該当する言動
- ・ SNS／インターネット等での誹謗中傷・無断でスタッフを撮影・録画・録音する行為及びインターネット上での公開
- ・ 不合理または正当な理由のない過度な要求

<カスタマーハラスメントへの対応姿勢>

・ 当社グループは、スタッフひとり一人を守るため、カスタマーハラスメントが行われたと判断した場合には、原則として以降のお客さま対応をお断りいたします。また、必要に応じて、警察、弁護士などに相談のうえ、法的措置を含めた適切な措置を講じるなど、組織として厳正に対処いたします。

<カスタマーハラスメントに対する当社グループの取り組み>

- ・ 本方針による企業姿勢の明確化
- ・ 当社グループで働く就業者等への周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメントへの対応手順・方針の策定
- ・ 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