

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社サンブライトの従業員は、「ささやかな非日常を提供するハイクオリティー無人ホテル」として、無人でありながらも人を原点とするサンブライトホテルブランドをより進化させる」というコンセプト理念のもと、日々お客様を表と裏の両側面から笑顔でお迎え、お客様に「満足」をご提供する努力をしております。

この理念を体現するには、従業員それぞれが尊厳と自信をもって業務に取り組む必要がありますが、その環境に支障をきたす恐れのあるカスタマーハラスメントから従業員を守っていくために、厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対応企業マニュアル」に記載されている『顧客からのクレーム・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、基本方針を策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義

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、従業員の就業環境が害されるものを主に対象としております。

■対象となる行為の例

厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じます。

1、お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- (1) 当社の商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- (2) 要求の内容が、当社の商品・サービスの内容とは関係がない場合

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もの例

- (1) 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの
 - ① 身体的な攻撃（暴行・傷害）
 - ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - ③ 威圧的な言動
 - ④ 土下座の要求
 - ⑤ 継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
 - ⑥ 拘束的な行動（不退去、居座り）
 - ⑦ 差別的な言動
 - ⑧ 性的な言動
 - ⑨ 社員個人への攻撃、要求

(2) 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

- ① 商品の交換の要求
- ② 金銭補償の要求
- ③ 謝罪の要求

3、その他迷惑行為の例

SNS やインターネット上での誹謗中傷行為

なお、対象は上記行為のみに限定されるものではありません。

■カスタマーハラスメントへの対応

1、お客様への対応

- (1) 対象となる行為には、合理的な解決に向け、理性的な話し合いを求め、良好な関係構築に努めます。
- (2) 生命・身体の危険が発生した場合は、躊躇することなく警察に連絡し、事態の収拾を図ります。
- (3) 悪質であると判断した場合には対応を終了し、ご利用をお断りする場合がございます。

2、従業員への対応

- (1) 発生に備え、対処方法の研修を実施します。(2025 年 3 月実施済)
- (2) 発生した際は、組織的に対応します。
- (3) 被害にあった従業員のケアを最優先に努めます。
- (4) より適切な対応のため、外部機関(警察や弁護士など)と連携します。

■お客様へのお願い

株式会社サンブライト (HOTEL THREE および APARTMENT SUNBRIGHT および山武来人) は、お客様のところに寄り添い、お客様のところを満たす存在でありたいと考えています。多くのお客様には、このような事案が発生することなくご利用をいただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、本基本方針および東京都カスタマーハラスメント防止条例(2025 年 7 月 4 月 1 日施行)に則って対応いたしますので、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

Basic Policy on Customer Harassment

Sunbright Corporation's employees, under the concept philosophy of “further evolving the Sunbright Hotel brand as a ‘high quality unmanned hotel offering a small extraordinary experience’ that is unmanned but people-oriented,” greet guests with a smile from both the front and back sides of the hotel every day and strive to provide “satisfaction” to our guests. We strive to provide our guests with “satisfaction” by welcoming them with a smile from both the front and back sides of the hotel every day.

To embody this philosophy, each employee must be able to perform his or her duties with dignity and confidence. In order to protect employees from customer harassment that may interfere with this environment, the “Corporate Manual for Responding to Customer Harassment” published by the Ministry of Health, Labor and Welfare, states The basic policy has been formulated in light of the appropriateness of the content of the claims and requests for such claims and requests from customers.

■Definition of customer harassment

Customer harassment is defined as a complaint or action by a customer or other person that is socially unacceptable in terms of the means or manner in which the request is made, in light of the reasonableness of the content of the request, and that harms the employee's working environment.

■Examples of Covered Conduct

In accordance with the “Corporate Manual on Customer Harassment Prevention” published by the Ministry of Health, Labor and Welfare of Japan.

1. Examples of cases where the content of the request of the customer, etc., lacks validity
 - (1) When the Company's products or services are not found to be defective or negligent
 - (2) When the content of the request has nothing to do with the Company's products or services
2. Examples of socially unjustifiable means and methods to realize a demand
 - (1) Those that are highly likely to be considered unreasonable regardless of the validity of the content of the demand
 - ① Physical attack (assault, injury)
 - ② Mental attacks (threats, slander, libel, insults, abusive language)
 - ③ Intimidating words or deeds

- ④ Demand to get down on one's knees
- ⑤ Continuous (repeated) persistent (insistent) behavior
- ⑥ Restrictive behavior (not leaving, staying)
- ⑦ Discriminatory behavior
- ⑧ Sexual language or behavior
- ⑨ Attacks on individual employees, demands

(2) Requests that may be considered unreasonable in light of the appropriateness of the content of the request

- ① Requests for exchange of goods
- ② Demands for monetary compensation
- ③ Demand for apology

3. Examples of other annoying behavior

Slandorous and defamatory acts on social networking sites and the Internet

The subject is not limited to the above acts only.

■ Responding to Customer Harassment

1. Response to customers

- (1) We will strive to build a good relationship with our customers by seeking rational discussions to reach a reasonable resolution to the subject conduct.
- (2) In the event of danger to life or limb, we will not hesitate to contact the police and attempt to resolve the situation.
- (3) If we deem the situation to be malicious, we may terminate our response and refuse your use of the service.

2. Response to employees

- (1) In preparation for the occurrence of an outbreak, training on how to deal with it will be provided. (Implemented in March 2025)
- (2) In the event of an outbreak, we will respond in an organized manner.
- (3) We will make efforts to take care of the affected employees as a top priority.
- (4) We will cooperate with external organizations (police, lawyers, etc.) for a more appropriate response.

■ A Request to Our Customers

(HOTEL THREE and APARTMENT SUNBRIGHT and Yamatake Raijin) wants to be close to the hearts of our customers and satisfy their needs. However, in the unlikely event that an incident of customer harassment is found, we will take action in accordance with this policy and the Tokyo Metropolitan Government's Customer Harassment Prevention Ordinance (enforced on April 1, 2025). We appreciate your understanding and cooperation.