

カスタマーハラスメントに対する方針について

京成百貨店（サテライトショップ含む）は顧客第一主義で地域の生活文化向上に貢献できるよう邁進しておりますが、今般、従業員一人ひとりの人権を尊重し、安全で衛生的な就業環境を整備するために、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。全ての方々が気持ち良く京成百貨店をご利用いただけるよう、ご理解のほどよろしく願いいたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様等からの要求や言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容が妥当であっても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、従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

2. カスタマーハラスメントの対象となる行為例

- 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）や威圧的な言動
- 継続的な言動、執拗な言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動（長時間にわたる拘束、不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動、性的な言動（セクシュアルハラスメント行為）
- 従業員個人への攻撃や要求
- 従業員の個人情報、会社や従業員の名誉棄損となりうる等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

3. カスタマーハラスメントに対する当社の姿勢

お客様等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、原則として以降の対応をお断りします。また、必要に応じて、店舗への出入り禁止、警察への通報及び刑事手続き並びに法的措置を含めた適切な措置を講じ、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応します。

4. 社内における取り組み

社内向けマニュアル「カスタマーハラスメント対応ガイドライン」を作成しました。従業員への周知・研修を進めてまいります。

以 上