

# いよてつ高島屋グループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

## はじめに

いよてつ高島屋グループは、経営理念の中で「常にお客さまの立場にたって考え、行動し、お客さまに満足と喜びを提供する。」ことを掲げており、お客様から愛される百貨店を目指し、お客様のご要望にお応えし、サービスの向上を通じて、お客様との信頼関係の構築を目指しています。そして、「社員が会社と共に成長し、貢献しあい、誇りを持って働ける企業」を理想の企業像として掲げ、その実現に取り組んでいます。

一方で、ごく一部のお客様の心無い言動により、就業環境が害される事案が発生しております。お取引先を含む、いよてつ高島屋グループで働く全ての人々が、働きがいを持ち、安心して働ける環境を提供することが私たちの願いです。このため、いよてつ高島屋グループは本基本方針をお示しし、すべての関係者が安全で快適な就業環境を享受できるよう努めてまいります。

## カスタマーハラスメントの定義

2022 年 2 月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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・態様が不適切なものであって、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

### 【対象となる行為】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・お客様による暴力
- ・お客様による不当・過剰な要求
- ・お客様による合理的範囲を超える対応の強要・長時間の拘束
- ・お客様による従業員への誹謗中傷・つきまとい行為
- ・お客様による威嚇・脅迫行為
- ・お客様による従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・会社・従業員の信用を棄損させる内容、従業員の個人情報等の SNS 等への投稿
- ・土下座の要求 等

## カスタマーハラスメントへの対応

### 【社内対応】

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施しています。
- ・ カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置しています。
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築しています。
- ・ より適切な対応のために、警察、外部の専門家（弁護士など）と連携しています。

### 【社外対応】

- ・ 合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。
- ・ カスタマーハラスメントと当社において判断した際は対応を打ち切り、以降のご来店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は、警察、外部の専門家（弁護士など）に連絡の上適切に対処いたします。

## お客様へのお願い

いよてつ高島屋グループは、これからも、お客様のご要望にお応えし、サービスの向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を築き上げることを目指しています。

しかしながら、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

今後も引き続きお客様とのよりよい関係を築いていけるよう努めてまいります。

2024 年 7 月制定