カスタマーハラスメント対応方針

株式会社西武不動産ビルマネジメントでは、株式会社西武ホールディングスが策定した「西武グループカスタマーハラスメント対応方針」に則り、カスタマーハラスメントに該当する行為への対応策を強化してまいります。

当社従業員が、明るく笑顔で、最高のホスピタリティをもって、お客さまに安全・安心、快適なサービスを提供できる環境を整えるため、カスタマーハラスメントに対しては、毅然とした対応をおこなってまいります。

当社の対応方針は次のとおりです。

カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からの要求・言動のうち、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・態様が社会通念上不相応なものであって、その手段・態様によって当社の従業員の就業環境が害されるもの。

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、従業員一人ひとりを守るため、お客さま等の要求・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、以降の対応を中止またはお断りさせていただく場合があります。

また、必要に応じて、警察への通報や弁護士への相談等の措置を講じ、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応します。

西武グループ内における取り組み

- ・本方針による対応姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- ・事業特性や関係法令に応じたカスタマーハラスメント対応手順の策定
- ・従業員教育・研修の実施
- ・従業員のための相談・報告体制の整備

西武グループ カスタマーハラスメント対応方針

https://www.seibuholdings.co.jp/Customer_Harassment_Policy/

カスタマーハラスメントに該当する行為例

- ・身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など)や威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動(不退去、居座り、監禁など)
- ・差別的な言動、性的な言動(セクハラ、ストーカー、盗撮など)
- ・土下座の要求
- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・従業員の個人情報等の SNS、インターネット等への投稿(写真、音声、映像などの公開)
- ・西武グループまたは当社および従業員の信用を棄損させる言動
- ・不合理また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、返品・返金、謝罪の要求

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。