

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ショッピングセンターマインでは、お客様からいただいたご意見やご要望へ真摯に対応するとともに、地域の皆様へ信頼いただけるお店づくりに努めております。一方で、常識の範囲を超えるお客様からのご意見やご要望、従業員の人格を否定する言動や誹謗中傷、暴力やセクシュアルハラスメント等、従業員の尊厳を傷つける行為に対しては、従業員を守るため、本方針に従い毅然と対応します。

【定義】

厚生労働省の「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」の定義に基づき、ショッピングセンターマインでは、カスタマーハラスメントを以下のとおり定義いたします。

【対象となる事例】

- ・お客様による電話や対面での長時間拘束
- ・お客様による威嚇、脅迫行為
- ・お客様による要求の過度な繰り返し、常識の範囲を超えた電話や来店等
- ・お客様による不当・過剰な要求
- ・お客様による人格を否定する発言、差別的な発言
- ・お客様による従業員のプライバシーを侵害する言動、つきまとい行為
- ・お客様による暴力行為
- ・お客様による店外拘束、店舗からの不退去
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷やその行使をほのめかす言動
- ・土下座など不当な謝罪要求や、その他のハラスメント行為 など

※上記は例示のため、これらに限られるものではありません。

【お客様へのご対応】

カスタマーハラスメントに関するポスター等を店内掲示し、ご理解とご協力を求めます。
カスタマーハラスメント発生の対応体制を構築し、個人で対応せず組織で対応します。
カスタマーハラスメントと判断した際には対応を打ち切り、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、外部の専門家と連携し、適切に対処します。

【従業員への対応】

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関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により心身ケアが必要な従業員へは、適切に対応します。
カスタマーハラスメントの対応について記載したポスターを掲示します。

ショッピングセンターマインでは、今後も引き続きお客様に快適にお過ごしいただくためのサービスに努めてまいりますので、お客様のご理解とご協力をお願いいたします。

この方針は、令和 8 年 10 月 1 日から施行する。