

浜屋百貨店グループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. 基本方針

浜屋百貨店グループは、「お客様の声に生きよ」を社是として掲げ、お客様へ真摯に対応し、信頼や期待に応えることでより高い満足を提供することを心掛けた営業活動に日々取り組んでおります。お客様との信頼関係は、百貨店における事業の根幹です。しかし、近年、過度な要求や威圧的な言動など、従業員の尊厳を脅かす「カスタマーハラスメント」が社会的問題となっています。お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、個人の人格を否定する言動や尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化につながる深刻な問題です。浜屋百貨店グループは従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、誠意をもって対応しつつも毅然とした態度で対応します。また、これらの行為を受けた際は、組織的に対応します。

2. 浜屋百貨店グループにおけるカスタマーハラスメントの定義

(1) 定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下のように定義します。
「お客様からのクレーム・言動のうち、そ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・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの。」

(2) 対象となる行為の例

- ・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）
- ・威圧的、継続的、執拗な言動
- ・過度な謝罪要求（土下座の強要など）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・従業員を無断で撮影、録画、録音する行為
- ・従業員の個人情報等のSNS／インターネットへの投稿（写真、映像、音声の公開）
- ・正当な理由のない商品交換や返品、金銭補償、謝罪の要求
- ・不合理、過度なサービスの提供の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

浜屋百貨店グループでは従業員を守るため、お客様の言動や要求がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、必要に応じて商品・サービスの提供をお断りさせていただきます。また、さらに悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士などと連携し、法的措置も含め厳正に対処させていただきます。

4. 浜屋百貨店グループにおける取り組み

- ・カスタマーハラスメント対応ガイドラインを策定し、従業員へ対応方針を周知しています。
- ・カスタマーハラスメントに対する従業員のための報告・相談窓口を設置しています。
- ・従業員へカスタマーハラスメント対応のための教育、研修を実施します。