

カスタマーハラスメント対応方針

浦和商業開発株式会社（弊社）は、以下の経営理念に基づき、地域の方々に喜んでいただける商業施設、地域に貢献できる商業施設の管理運営に取り組んでおります。

経営理念：お客様を大切に、安心と信頼、安らぎと楽しさを提供し、業績向上と全従業員の幸福を追求するとともに、地域社会の発展に貢献します。

この経営理念を実践するには、地域の方々との信頼関係を構築することはもとより、従業員・出店の従業員及び協力業者の従業員（総称して“施設従業員”）が安心して働ける環境を整えることが大切と考えております。

今後も、お客様に喜んでいただけるサービスを提供していくために、カスタマーハラスメントに対する基本的な方針を策定いたしました。

なおこの方針はお客様からの貴重な意見を排除する目的ではないことを何とぞご承知いただきたくお願い申し上げます。

弊社の考えるカスタマーハラスメントの定義

2022年2月厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを以下の通り定義いたします。

「お客様やお取引先さまからのクレーム・言動の要求内容の妥当性に照らし、これらを実現する手段・態様が社会通念上不相当なもので、それにより施設従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。」

対象行為

前述の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の内容に順じ、下記の行為を想定しております。※これらに限るものではありません。

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的／差別的／性的な言動、継続的な（繰り返される）／執拗な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）、土下座の要求、施設従業員個人への攻撃・要求
- ・ 施設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）
- ・ 正当な理由のない、または過剰な商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求

カスタマーハラスメントへの対応

1. 社内対応

- ① 弊社従業員にカスタマーハラスメントに関する知識・対処法の教育を実施します。
- ② カスタマーハラスメント発生時の迅速かつ適切な判断と対応を可能とする体制を構築します。
- ③ カスタマーハラスメント被害にあった施設従業員の心身の安全と健康を最優先とします。

2. 社外対応

- ① まずは良識と常識の範囲において誠実な姿勢で話し合いに臨みます。
- ② 弊社がカスタマーハラスメントに該当する行為があったと認識した場合、該当するお客さま・お取引先さまには対応いたしません。
- ③ 悪質なカスタマーハラスメントを認めた場合にはご来館またはお取引をお断りし、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ厳正に対処いたします。

3. お客さまとお取引先さまへのお願い

多くのお客さまとお取引先さまには、上記のような事案が発生することはなく、ご対応いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、本方針に則り、毅然と対応いたします。何とぞご理解とご協力を賜ります様お願い申し上げます。