

ジェイアール東海高島屋カスタマーハラスメントに対する基本方針

○策定の目的

ジェイアール東海高島屋は「ここが好き」を経営理念に掲げ、お客さまにご満足いただけるサービスを提供するため、お客さまのご要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向け取り組んでいます。お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービス改善・品質向上において大変貴重な機会と考えております。

一方で、ごく一部のお客さまの心無い言動により、職場環境が害される事案もあり、このような行為は従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であると認識しております。

ジェイアール東海高島屋で働くスタッフ一人ひとりの人権を守り、安心して業務に取り組むことができる安全な職場環境を構築するために「ジェイアール東海高島屋カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

○カスタマーハラスメントの定義

以下の要素をいずれも満たすものとします。

- ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと
- ② 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- ③ 従業員の就業環境が害されること

【カスタマーハラスメントに該当する行為の例】

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求、つきまとい等
- ・従業員の個人情報等のインターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開等）
- ・不合理又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、金銭補償の要求、謝罪の要求

○カスタマーハラスメントへの対応

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。

○当社における取り組み

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員へ必要な教育を実施します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員のための相談対応体制の整備や心身面のケアを実施します。
- ・カスタマーハラスメントの端緒となったサービス上の問題点等がある場合には、その改善を図ります。
- ・従業員自らが顧客等としてカスタマーハラスメントを行うことのないよう啓発を行います。