

カスタマーハラスメントに対する取り組み

西武不動産では、従業員一人ひとりが明るく笑顔でサービスを提供することができる環境を整備するべく、従業員向けにカスタマーハラスメント対応に関するガイドラインを制定し、社内向けに対応方法の啓発を行うなど、カスタマーハラスメントに対する取り組みを推進していきます。今後もカスタマーハラスメントに対し毅然とした対応を行うとともに、従業員が安心して働ける環境を整えることで、お客さまに安全、快適なサービスが提供できるよう努めていきます。

西武グループにおける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当なものであって、その手段・態様によって西武グループの従業員の就業環境が害されるもの。

西武グループにおけるカスタマーハラスメントへの対応姿勢

西武グループは、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
- ・担当者に対する解雇等の社内処罰や担当替えの要求
- ・事務所・事業地以外の場所への呼び出し
- ・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。