

カスタマーハラスメントに対する基本方針

下関商業開発株式会社(以下「当社」)は、お客様に安全・安心で魅力あふれる商業施設運営を行い、お客様に快適な空間とサービスを提供することを目指しております。

これらを実現するためには、商業施設で働く従業員の心身の健康を守り、安心して働ける就業環境を確保することが不可欠と考えています。

当社は、お客様からのご意見・要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為に対しては、警察・弁護士等への相談等を含め、組織として毅然とした姿勢で対応させていただきます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省による「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の定義を「お客様の要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、又は社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）を伴うもので、従業員の就業環境が害されるもの」といたしました。

2. カスタマーハラスメントの具体例

カスタマーハラスメントに該当する主な例は以下のとおりといたしますが、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、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動、土下座その他の社会的相当性を欠く要求
- ・継続的・執拗な言動、長時間にわたる拘束、居座り
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求（個人情報への詮索、SNS での写真・動画の公開を含む）
- ・提供する商品・サービスの内容と関係のない過大な要求、金銭の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

お客様のお申し出やご意見には、お客様に寄り添い対応することに努めますが、カスタマーハラスメントと当社において判断した際は、毅然とした対応を行います。また悪質な行為があった際は、店舗等への出入りをお断りする場合があります。さらに、警察・弁護士等と連携し、組織として厳正に対処いたします。

4. 社内体制

当社では、従業員を守るために次の取り組みを進めます。

- 相談窓口の整備
- 対応手順の明確化
- 記録保存と情報共有
- 従業員教育の実施
- 必要に応じた外部機関との連携

今後も引き続き、お客様と従業員双方にとって安全で安心な環境を提供するための取り組みを進めてまいります。

お客様のご理解とご協力をお願い申し上げます。