

カスタマーハラスメントに対する取り組み

西武造園グループ(西武造園株式会社・西武緑化管理株式会社、横浜緑地株式会社、西武アグリ株式会社・株式会社ステップアウト)では、従業員一人ひとりが笑顔でサービスを提供することができる環境を整備すべく、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、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。

◆西武造園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・態様によって西武造園グループの従業員の就業環境が害されるもの。

◆西武造園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

西武造園グループは、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。

◆西武造園グループ内における取り組み

- ・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://ssl4.eir-parts.net/doc/9024/tdnet/2541317/00.pdf>

◆カスタマーハラスメントに該当する行為例

- ①身体的・精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など)や威圧的な言動
- ②継続的、執拗な行動
- ③拘束的な言動(不退去、居座り、監禁など)
- ④差別的な言動、性的な言動(セクハラ、ストーカー、盗撮など)
- ⑤土下座の要求
- ⑥従業員個人への攻撃や要求
- ⑦西武造園グループ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)
- ⑧西武造園グループまたは西武造園グループ従業員の信用を棄損させる言動
- ⑨不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ⑩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。