

カスタマーハラスメントに対する基本方針

Basic Policy on Customer Harassment

阪急阪神ビルマネジメント（以下「当社」といいます）及び当社グループでは、「安心・快適」、そして「夢・感動」をお届けすることで、お客様の喜びを実現し、社会に貢献することを目指しており、この理念の下、お客様に良質なサービスを安定して提供すべく、日々取り組んでいるところです。

その一方で、理念の実現には、サービス提供に関わる従業員の「人権の尊重」「心身の健康」「安心・安全な就業環境」も不可欠であると考えています。

当社の管理する商業施設においては、今後もお客様からのご意見や要望に対して、引き続き真摯に対応してまいります。カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として毅然と対応するとともに、必要に応じて、警察や弁護士などのしかるべき機関・専門家と連携しながら厳正に対応してまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様等（お取引先も含みます）からのクレーム・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、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、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの。

2. 対象となる行為

- 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- 脅威を感じさせる言動
- 過剰な要求（土下座の要求等も含みます）
- 暴行
- 業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回のクレームなど）
- 業務スペースへの立ち入り
- 社員を欺く行為
- 会社・社員の信用を棄損させる行為（SNS等による誹謗中傷など）
- セクシャルハラスメント（盗撮、わいせつ行為、発言、つきまといなど）

※上記の行為例に限定するものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応について

当社及び当社グループにおいては、すべての従業員の人権を尊重するため、これらのカスタマーハラスメントに対しては、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」等に基づき、毅然とした対応をとり、商品やサービスの提供を中止又はお断りします。悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察・弁護士等しかるべき機関・専門家と連携し法的措置も含め厳正に対処します。

また、社内の対応として、従業員に向けてのカスタマーハラスメントへの対応方法の教育、組織的に適切な判断や対応ができる体制の整備及び被害に遭った従業員のケアに努めます。