

2024年12月17日

## 「近鉄リテール カスタマーハラスメント対策方針」の 策定・公表について

株式会社近鉄リテール（本社：大阪府大阪市天王寺区、代表取締役社長：鳥居 正彦）は、この度、「カスタマーハラスメント対策方針」を策定しましたので、内容について公表いたします。

カスタマーハラスメントは従業員にとって、心身の不調やパフォーマンス・意欲低下、休職・離職といった問題や、企業にとってもブランド・企業イメージや業績低下、人材流出に限らず、対応を誤った場合、従業員の安全配慮義務違反に問われる、といったリスクを抱えています。

こうした状況の中、当社では従業員の人権・尊厳を守り、心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境を整備し、良質なサービスを提供するため、「近鉄リテール カスタマーハラスメント対策方針」を策定いたしました。これからもお客さまのご意見を真摯に受け止め、従業員が一丸となってご満足頂けるサービスを提供し続けるとともに、社会通念上不相当と判断した場合は、しかるべき対応を取らせて頂きます。

詳細は別紙のとおりです。

### 1. 名称

「近鉄リテール カスタマーハラスメント対策方針」

### 2. 策定日

2024年8月

## 近鉄リテーリング カスタマーハラスメント対策方針

### 1. 策定の目的

近年、様々な社会問題・背景による環境変化に伴う心理的要因から、お客さまから企業に対する暴言・威嚇・不当要求など、悪質なクレーム（カスタマーハラスメント）が増加・深刻化しております。当社でも、一部のお客さまによるカスタマーハラスメントにより、従業員の尊厳が傷つけられ、職場環境の悪化を招くようなケースも発生しています。

近鉄リテーリングは「私たちは、彩り豊かに暮らしを支える、地域のベストパートナーを目指します」という企業理念のもと、これからもお客さまへ寄り添った接客やサービス・商品の提供を心掛けるとともに、お客さまからのご意見・要望に対して真摯に対応し、従業員が一丸となって日々の業務に取り組んでいくとともに、社会通念上不相当と判断した場合は、しかるべき対応を取らせて頂きます。

### 2. カスタマーハラスメントの定義と事例

#### (1) カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのご意見・要望のうち、「要求内容・手段が社会通念に照らして不相当なもの」や、「要求により従業員の就業環境が害される恐れがあるもの」

#### (2) カスタマーハラスメントと考えられる行為の例

- 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
- 継続的な言動による長時間拘束、同じ内容の複数回のクレーム、執拗な言動
- 土下座の要求
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動、性的な言動（盗撮、わいせつ行為・発言、つきまとい）
- 従業員個人への攻撃や要求
- 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、映像等の公開）
- 正当な理由のないサービス、金銭補償、謝罪の要求

※上記は例示であり、これらに限りません。

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

#### (1) 対外的な取り組み

- カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要に応じてお客様からのお申出等への対応を中止します。
- さらに、カスタマーハラスメントが悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

## (2) 当社内の取り組み

- カスタマーハラスメント発生時に従業員が相談や報告をできる体制を整備します。  
(店内にカメラを設置し、発生後に映像記録による事実確認が可能な状態にしております)
- カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員に必要な教育や研修を行います。
- カスタマーハラスメントを受けた従業員が心身に不調をきたさないよう、従業員のケアに努めます。

(以 上)