

# 西鉄商業施設等におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

制 定 2026.4.1

施 行 2026.4.1

## はじめに

私たち西鉄商業施設および店舗・直営事業は、西鉄グループ人権方針に基づき、すべての人々の人権を尊重し、お客さまの信頼と期待に応えていくため、お客さまのご意見・ご指摘には真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。

しかしながら、万が一お客さまからの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合、施設従業員(商業施設運営室従業員ならびに商業施設で勤務している西鉄グループ従業員、出店テナント様従業員)を守り、お客さまとの健全な関係を維持するために、毅然とした態度で対応いたします。

## ■ カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのご意見・ご指摘のうち、不法行為に該当する行為およびこれにつながるおそれのある行為、また義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為により、施設従業員の就業環境が害されるもの。

## ■ カスタマーハラスメントと考える行為の例

| 身体的・精神的な攻撃                                          | 威圧的言動                                                   | プライバシーの侵害                                                             |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| ・殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力行為<br>・侮辱する、差別するなどの人格否定につながる行為    | ・恫喝、罵声、暴言、土下座の要求などの言動<br>・反社会的勢力とのつながりを示唆した脅し           | ・施設従業員のプライバシーを侵害する行為<br>・施設従業員が制止したにもかかわらず従業員・施設イベント出演者等を撮影、録画、録音する行為 |
| 業務に支障を及ぼす行為                                         | 施設従業員の信用を棄損する行為                                         | セクシャルハラスメント行為                                                         |
| ・長時間の拘束や度重なる電話やメール等での連絡<br>・何度も同じ説明をさせるなど業務に支障が出る行為 | ・SNS/インターネット等への、施設および施設従業員の個人情報等に関する虚偽の投稿、施設従業員への誹謗中傷など | ・施設従業員への身体接触や卑猥な言動等の行為                                                |
| 不当な要求                                               | 法令違反                                                    | その他不当な言動                                                              |
| ・正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求<br>・正当な理由のない謝罪の要求、対応時間外の連絡強要 | ・法令等のルールに反する行為や契約外の行為の強要                                | ・施設従業員を守る観点から悪質性が高いと判断する言動                                            |

## ◆ お客さまへのお願い

・カスタマーハラスメントと判断される言動を認めた場合は、施設従業員を守るために毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお客さま対応を中止します。また、悪質なものを犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士と連携しながら法的措置等も含め厳正に対応いたします。

私たち西鉄グループでは、すべてのお客さまへ「出逢いをつくり、期待をはこぶ」事業を通して、“あんしん”、“かいてき”、“ときめき”を提供し続けるよう取り組んでまいります。

法令遵守のもとカスタマーハラスメントへの取り組みを推進してまいりますので、ご理解、ご協力をよろしくお願い致します。

## ◆ 当社従業員に対して

・カスタマーハラスメント発生時に施設として適正な判断や対応を行うため、対応マニュアルの整備や従業員に必要な教育等を行います。

・カスタマーハラスメントを受けた当社従業員に対し、心身のケアに努め、再発防止への取り組みをサポートします。

・当社従業員自身が取引先等に対してカスタマーハラスメントを行うことがないよう、啓発への取り組みをサポートします。

## ◆ テナント様従業員に対して

・カスタマーハラスメント発生時においては、テナント様と連携しつつ対応にあたります。

・カスタマーハラスメントを受けたテナント様従業員に対し、再発防止への取り組みをサポートします。