

ロック・フィールド カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社では、働く従業員一人ひとりが心身ともに健康で、イキイキと楽しく幸せに働くことができるよう、安全で働きやすい就業環境を整備することが、お客様へ付加価値の高いサービスを提供する基盤であると考えます。

■はじめに

当社では、法令遵守はもとより、環境や人権に配慮した事業活動に取り組むこと、また、常にお客様のご期待に応えるべく真摯に対応することで、すべての人の豊かなライフスタイルの創造に貢献することを目指しています。

しかしながら、当社をご利用されるお客さまの一部には、ひどい暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることもあります。これらの行為は、働く従業員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい就業環境の悪化を招くものです。

当社は、働く従業員一人ひとりを守ることが、お客様に付加価値の高いサービスを提供していくために必要と考え、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

■カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、または社会通念上不相当なものであり、当該手段・状況により、当社で働く従業員の就業環境や身体的・精神的な安全等が害される恐れのあるもの。

【該当する行為の例示】

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・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、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話等）
- ・差別的、性的な言動や人種、国籍、性別への言及
- ・当社で働く従業員個人への攻撃や要求
- ・当社及び従業員の信用を棄損させる内容、従業員の個人情報等のSNS等への投稿（写真、音声、映像等を含む）
- ・土下座の要求
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は働く従業員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、管理施設（百貨店、駅・駅ビル等）と協議の上、お客さまへの対応を終了させていただく場合があります。

さらに、悪質と判断される行為を認めた場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

■当社における取り組み

- ・本基本方針による企業姿勢の明確化
- ・カスタマーハラスメントへの対応基準の策定、事案発生時の社内体制の整備
- ・当社で働く従業員への基本方針・対応基準等に関する教育・研修の実施
- ・当社で働く従業員のための相談・報告体制の整備・周知

【お客様へのお願い】

当社は、これからもお客様からのご意見やご要望に真摯に対応し、商品・サービスの向上に努めてまいります。カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、本方針に従って毅然とした対応を行います。

今後も引き続き、お客様とのより良い関係の構築を目指してまいりますので、ご理解とご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

2024年9月制定