

カスタマーハラスメントに関する基本方針

■ はじめに

当施設は、お客さまに安全・安心で快適な時間をお過ごしいただけるよう、魅力ある商業施設運営に

努めております。 そのためには、施設内で働くテナント従業員および当社スタッフが心身ともに健やかに業務に従事できる環境を確保することが不可欠であると考えております。 今後もお客さまからのご意見・ご要望には真摯に対応してまいります。 社会通念上不相当と認められる言動や、従業員の就業環境を害する行為（カスタマーハラスメント）については、施設として容認することはできません。 悪質な行為が確認された場合には、警備・警察・専門機関への相談を含め、施設として毅然とした姿勢で対応させていただきます。

■ カスタマーハラスメントの定義

コレットマーレでは、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下の行為をカスタマーハラスメントとして認識します。

「お客さまの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または社会通念上不相当な言動（暴言・暴行・脅迫等）を伴い、従業員の就業環境を害するもの」

主な該当例（※これらに限りません）

- ・ 暴言・威圧的言動・侮辱・差別的発言
- ・ 暴力行為、物を投げる、身体的接触を伴う威嚇
- ・ 過剰または不合理な要求、商品・サービスと関係のない要求
- ・ 従業員個人への攻撃、人格否定、土下座の強要
- ・ 合理的範囲を超える長時間の拘束や執拗な要求
- ・ SNS・インターネット上での誹謗中傷
- ・ その他、内容または態様が社会通念上不相当と認められる言動

■ 施設としての対応

従業員の安全確保を最優先とし、必要に応じて施設管理者が介入します。

悪質な行為が確認された場合は、警備スタッフによる注意・退店要請を行う場合があります。

重大事案については、警察・専門機関と連携し、適切な措置を講じます。

事案発生後は、テナントと施設で事実確認を行い、再発防止策を検討します。

■ お客さまへのお願い

すべてのお客さまに安心してご利用いただける施設運営のため、従業員への不当な言動・要求が確認された場合には、施設として対応を行う場合がございます。

何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上

コレットマーレ