

2024年12月18日

各 位

会社名 株式会社西武ホールディングス
代表者 代表取締役社長兼COO 西山隆一郎
(コード番号：9024 東証プライム市場)
問合せ先 執行役員広報部長 多々良嘉浩
(TEL.03-6709-3112)

「西武グループ カスタマーハラスメント対応方針」を策定

～従業員が明るく笑顔で働ける環境を整備し、お客さまに「ほほえみ」を提供してまいります～

西武グループは、地域に根ざした公共性の高い事業を営む企業グループとして、グループスローガン「でかける人を、ほほえむ人へ。」のもと、安全で快適なサービスを提供し、生活のあらゆる場面でお客さまの行動と感動を創造することを目指しております。一方で、その実現のためには、西武グループで働く従業員一人ひとりが明るく笑顔で心地よいサービスを提供できる環境を整備することが必要であることから、この度、「西武グループ カスタマーハラスメント対応方針」（以下、「本方針」）を策定いたしました。

昨今、「カスタマーハラスメント」は喫緊の社会問題となっており、2022年2月には厚生労働省から対策マニュアルが公表され、本年10月には、東京都において全国初となるカスタマーハラスメントを防止する条例が制定されるなど、社会全体で対策強化の機運が高まっています。

西武グループは、本方針に基づき、カスタマーハラスメントに該当する行為には毅然とした対応を行い、従業員が安心して働くことができる環境を整備し、引き続き西武グループのスローガンである「でかける人を、ほほえむ人へ。」の実現に向けて取り組んでまいります。

なお本日、当社の連結子会社である西武鉄道株式会社および株式会社西武・プリンスホテルズワールドワイドにおいても、カスタマーハラスメントへの対応についてニュースリリースを発出しています。詳細は以下 URL よりご確認ください。

○西武鉄道

https://www.seiburailway.jp/newsroom/news/20241218_customerharassment/

○西武・プリンスホテルズワールドワイド

https://www.princehotels.co.jp/chain/files/top_release_241218_01_spw.pdf

その他グループ各社でも、本方針に基づき、カスタマーハラスメントへの対応を一層強化してまいります。

今般策定した本方針の詳細は別紙のとおりです。

【別紙】

西武グループ カスタマーハラスメント対応方針

西武グループは、地域に根ざした公共性の高い活動を行う企業グループとして、グループスローガン「でかける人を、ほほえむ人へ。」のもと、安全で快適なサービスを提供し、生活のあらゆる場面でお客さまの行動と感動を創造することを目指しております。同時に、この実現のためには、西武グループで働く従業員一人ひとりが明るく笑顔で心地よいサービスを提供することができる環境を整備するべく、ここに「西武グループ カスタマーハラスメント対応方針」（以下、「本方針」）を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該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、その手段・態様によって西武グループの従業員の就業環境が害されるもの。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為例

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など）や威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁など）
- ・差別的な言動、性的な言動（セクハラ、ストーカー、盗撮など）
- ・土下座の要求
- ・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、映像などの公開）
- ・西武グループまたは従業員の信用を棄損させる言動
- ・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、返品・返金、謝罪の要求

※上記は例示であり、これらに限られ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姿勢

西武グループは、従業員一人ひとりを守るため、お客さま等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以降の対応を中止またはお断りさせていただく場合があります。

また、必要に応じて、警察への通報や弁護士への相談等の措置を講じ、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応します。

4. 西武グループ内における取り組み

- ・本方針による対応姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- ・事業特性や関係法令に応じたカスタマーハラスメント対応手順の策定
- ・従業員教育・研修の実施
- ・従業員のための相談・報告体制の整備

以上