

【カスタマーハラスメント対応方針について】

1. 基本方針

三越伊勢丹グループは、安全で質の高い商品・サービスを提供し、お客さまのご期待以上の満足にお応えし、「お客さまの暮らしを豊かにする、“特別な”百貨店を中核とした小売グループ」を目指しています。

一方で、当社グループの商品・サービスをご利用されるお客さまの一部には、「暴力」、「脅迫」、「誹謗中傷」、「不当要求」等のカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられます。これらの行為は、当社グループ従業員の人権及び、職場環境を害するものとして、組織で毅然と対応いたします。

2. 当社の体制

- ①従業員を当社策定のカスタマーハラスメント対応ガイドラインに沿って組織対応で守ります。
- ②従業員を相談窓口、カウンセリング窓口でケアしてまいります。
- ③従業員へ継続して教育を実施してまいります。
- ④事案に応じて弁護士、警察などとも連携を図ってまいります。