

## カスタマーハラスメント対応方針

双日商業開発株式会社（“弊社”）は、以下の経営理念に基づき、地域の皆様方に喜んでいただける商業施設、地域に活力をもたらす商業施設の運営管理に取り組んでおります。

双日商業開発は、誠実な心でパートナーとともに成長し続けることで、人と人が繋がる場を磨き上げ、地域に活力をもたらします。

弊社は、この経営理念を実践するためには、地域の皆様方との信頼関係を構築することはもとより、弊社の従業員、テナントの従業員及び協力業者の方々（総称して“施設従業員”）の安全と人権を守り、安心して働ける環境を整えることが必要と捉え、その環境整備に取り組んでおります。

弊社が運営する商業施設においては、日頃多くのお客さまからご意見を頂戴してサービスの品質向上に取り組んでおりますが、その中で、残念なことに一部のお客さまにおいてハラスメントに類する行為が見受けられることがございます。弊社は、地域の皆様方に喜んでいただける商業施設としてより良いサービスを提供するためには、施設従業員の尊厳が損なわれかねないハラスメント行為には毅然と対応することが必要であると考え、この度、弊社のカスタマーハラスメント対応方針を策定いたしました。

### 弊社の考えるカスタマーハラスメントの定義・具体例

#### 【定義】

お客さまやお取引先さまからのクレーム・言動の要求内容の妥当性に照らし、これらを実現する手段・態様が社会通念上不相当なもので、それにより施設従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

#### 【具体例】※これらに限るものではありません。

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的／差別的／性的な言動、継続的な（繰り返される）／執拗な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）、土下座の要求、施設従業員個人への攻撃・要求
- ・ 施設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）
- ・ 正当な理由のない、または過剰な商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求

### 弊社のカスタマーハラスメント対応方針

#### 1. 弊社内の対応

- ① 弊社従業員にカスタマーハラスメントに関する知識・対処法の教育を実施します。
- ② カスタマーハラスメント発生時の迅速かつ適切な判断と対応を可能とする体制を構築します。
- ③ カスタマーハラスメント被害にあった施設従業員の心身の安全と健康を最優先とします。

#### 2. 社外への対応

- ① まずは良識と常識の範囲において誠実な姿勢で話し合いに臨みます。
- ② 弊社がカスタマーハラスメントに該当する行為があったと認識した場合、該当するお客さま・お取引さまには対応いたしません。
- ③ 悪質なカスタマーハラスメントを認めた場合にはご来館またはお取引をお断りし、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いたします。

#### 3. お客さまとお取引さまへのお願い

多くのお客さまとお取引さまには既にご対応いただいておりますが、より良い関係構築のため、引き続き、互いに敬意を持ったコミュニケーションにご協力を賜りますようお願いいたします。

2024年7月1日

双日商業開発株式会社  
代表取締役社長 柏木広喜

