

2026年9月29日

各位

株式会社西武ペットケア

「カスタマーハラスメント対応に関するガイドライン」制定のお知らせ

当社では、従業員の安全安心とお客さまへのよりよいサービス提供のため「カスタマーハラスメント対応に関するガイドライン」を制定しましたので、お知らせいたします。

当社は、西武グループビジョンである「でかける人を、ほほえむ人へ。」、また、当社のミッションである「人とペットがともにすこやかに暮らすための環境づくり」の実現を目指しており、そのためには、従業員一人ひとりが安心して働くことのできる環境を整えることが不可欠だと考えています。今後とも、ペットと飼い主さまの信頼や笑顔につながるサービス提供を行ってまいります。

1. はじめに

当社は、お客さまの声はサービス品質の向上につながる財産であるとの考えのもと、会社として大切に受けとめ、お客さまの信頼や笑顔につなげられるように取り組んでいます。

一方、ごく一部ではありますが、著しく行き過ぎた要求や言動により、従業員の尊厳や安全を損ない、円滑なサービス提供に支障を及ぼす場合があります。当社は、このようなカスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然と対処いたします。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントとは

お客さまからのお申し出のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または要求を実現するための方法が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えます。

主な例として、以下のような行為があげられます（これらに限られるものではありません）。

- ① 従業員やほかのお客さまへの身体的攻撃、暴言・脅迫・威圧的な言動
- ② 当社の設備や備品への攻撃や無断使用
- ③ 従業員のプライバシーの侵害、付きまといや嫌がらせ
- ④ 土下座の要求
- ⑤ 居座り、長時間の拘束、執拗な要求
 - ✓ ご利用時のルールに対して、何度お願い申し上げても行き過ぎた要求を続ける
 - ✓ 当社の落ち度に対してできる限りのお詫びや改善対応を行った後もなお行き過ぎた要求を続ける

3. 当社の対応

当社は、お客さまのお声を大切にし、今後も誠実に対応してまいります。一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員および他のお客さまの安全確保を最優先とし、対応の中止、サービスの提供や利用のお断りを行う場合があります。場合によって、警察や外部の専門家などと連携し、適切に対処いたします。

4. お客さまへのお願い

多くのお客さまにおかれましては、日頃よりすでに当ガイドラインの考え方を尊重いただいております。改めて御礼申し上げます。今後万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、当社は当ガイドラインの考え方に則り毅然と対処いたしますので、何卒ご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上