

北とぴあ

施設におけるカスタマーハラスメントに対する基本的な考え方

北とぴあは、北区の産業発展と区民の文化水準の向上を目的とした公共施設です。当館では、区民の皆様に寄り添ったサービスを提供し、安全・安心で信頼いただける運営を目指して日々励んでおります。

私たちは、皆様にご満足いただける施設となるよう、従業員一人ひとりがお客様のお声に真摯に耳を傾け、ご期待に応えるために改善や努力を重ねてまいります。

また、そのためには、従業員の人権を守り、心身ともに健康で安心して働く職場環境を整えることが不可欠だと考えております。

こうした考えのもと、お客様による悪質なクレームや言動といった行為に対しては、毅然とした態度で対応することを基本方針としております。

引き続き、お客様との健全で良好な関係構築に努めてまいります。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

■カスタマーハラスメントの定義

「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、以下の通り定義いたします。

「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」

■対象となる行為の例

- ・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、差別的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・セクシャルハラスメント（盗撮、発言、つきまとい）
- ・従業員の個人情報等のSNSやネット、動画・口コミサイト等への投稿（写真・音声・映像の公開）
- ・従業員個人や当館への事実に基づかない誹謗中傷に当たる投稿
- ・従業員本人の意に沿わないプライベートな連絡先（SNS・アカウント等含む）の開示強要
- ・正当な理由のない商品交換、金銭保証の要求、謝罪の要求
- ・不合理または過剰なサービス提供の要求

※上記に限定されるものではありません。

■カスタマーハラスメントへの対外対応

カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客様への対応をお断りする場合がございます。

悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等外部専門機関に相談の上、適切に対処いたします。

■カスタマーハラスメントへの内部対応

- ・従業員への周知・啓発、教育、研修の実施
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・社員のための相談、報告体制の整備
- ・警察、弁護士等外部専門機関との連携