

## 北とびあ

### 施設におけるカスタマーハラスメントに関する考え

北とびあは、北区の産業の発展と区民の文化水準の高揚を目的とした公共施設です。区民の皆様に寄り添ったサービス提供による安全で安心、そして信頼いただける施設の運営をめざし、日々の業務に取り組んでおります。

わたしたちは皆様にご満足いただけるために、従業員一人ひとりがお客様のお声を真摯に受け止め、ご期待に応えていけるよう改善、努力を重ねてまいります。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ける職場環境を整えることも大切であると考えております。

こうした考えのもと、お客様による当施設や従業員に対する悪質なクレームや言動といった誠に残念な行為に対しては、毅然とした態度で対応し、お客様との健全でより良い関係づくりに努めてまいります。

皆様のご理解・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」に照らして、以下の通り定義いたします。

「カスタマーハラスメントとは、顧客等からのクレーム・言動のうち、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