カスタマーハラスメントに対する基本方針

1.基本方針

山崎製パン企業年金基金会館は、お客様からのご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、更なるサービスの向上のために、引き続き誠実に対応してまいります。一方でお客様からの行き過ぎた言動や行為については、職員の就業環境が害される場合がございます。当会館では社会一般的な常識やモラルに照らし、妥当性を欠くと判断される場合には、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に則り、適正かつ毅然と対応いたします。

2.カスタマーハラスメントの定義

次の(1)～(3)のいずれの要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメントと定義いたします。

(1) お客様や業務上の関係者などの言動であること
(2) 職員が従事する業務に照らし、社会通念上許容される範囲を超える言動であること
(3) 職員の就業環境や業務遂行を阻害する又は職員の尊厳を傷つける言動であること

3.対象となる言動･行為の例

(要求内容が妥当性を欠くものの例)

(1) 正当な理由のない客室や会議室の交換、返金や値引き、過剰なサービス、謝罪などの要求
(2) 当会館の提供する客室や会議室、関連備品、サービスとは関係のないもの
(3) 対応が著しく困難な社会通念上の範囲を超えた要求

(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の例)

(1) 身体をつかむ、殴る、物を投げつけるなどの身体的な攻撃
(2) 暴言、誹謗中傷、恫喝、罵声、名誉棄損、侮辱、人格否定などの精神的な攻撃
(3) 威圧的、脅迫的、反社会的な言動
(4) SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し、虚偽の拡散
(5) 土下座の要求
(6) 繰り返しの説明要求や執拗な追及などの継続的、執拗な言動
(7) 電話・対面による長時間の拘束、叱責、施設居座りなどの拘束的な行動
(8) 差別的な言動
(9) 職員へのわいせつ行為などの性的な言動
(10) プライバシーの侵害など職員個人への攻撃、要求

※上記の定義は、厚生労働省より公表された「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しております。行為例は例示であり、これらに限られるものではありません。

4. カスタマーハラスメントに対する対応

当会館ではカスタマーハラスメント行為が確認された場合、職員を守るために毅然とした対応を行います。また、施設の利用をお断りする場合や必要に応じて警察や弁護士などの外部専門家に連絡のうえ、法的措置も含めて厳正に対処いたします。

5. お客様へ

当会館ではすべてのお客様や職員が、ともに安全かつ安心して利用及び就労できる施設環境の維持に努めてまいりますので、お客様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。