

カスタマーハラスメントに関する基本方針

「浜名湖ボートレース企業団」はお客様が安全、且つ安心してお過ごしいただけるよう、提供するサービスの向上に努めております。お客様に品質の高いサービスを提供するためにも、職員等を守る立場から、本基本方針を策定し、公開いたします。

カスタマーハラスメントの想定

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている『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、職員等の就業環境が害されるもの』を主に対象と想定しております。

なお、以下のような行為を基本的な対象行為として想定していますが、これのみ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の対象と考える行為

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の内容に順じ、下記の対象行為を想定しております。

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 威圧的な言動
- 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
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求

なお、要求内容の妥当性に照らして、不相当とされる場合は、下記の行為も想定しております。

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求(土下座を除く)

カスタマーハラスメントへの対応

【お客様への対応】

カスタマーハラスメントの対象となる行為には、合理的な解決に向け、理性的な話し合いを求めますが、悪質であると判断した場合にはご利用をお断りする場合がございます。

【職員等への対応】

- カスタマーハラスメントへの対応マニュアルを定め、企業団としての体制を構築しております。
- より迅速かつ適格な対応のため、警察や弁護士などとも連携いたします。

お客様へのお願い

多くのお客様には、カスタマーハラスメントの対象となる事案が発生することはなく、当企業団のサービスをご利用いただいておりますが、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、本基本方針に則り、毅然と対応いたします。

今後ともお客様により品質の高いサービスを提供し、ご満足いただけるよう尽力して参りますので、引き続きご理解・ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。