

株式会社ビッグサイトサービス

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

株式会社ビッグサイトサービスでは、「私たちは、心のこもったサービスを提供し、快適な環境をつくり、活気のある施設運営に貢献する」という経営理念のもと、東京ビッグサイトをご利用されるお客さまに、心のこもったサービスを提供しています。

その一方で、一部のお客さまからは、従業員等への不当な言動や理不尽な要求など、カスタマーハラスメントに該当する行為を受けることもあります。

カスタマーハラスメントは、従業員等の尊厳や安全を脅かし、当社が目指す「心のこもったサービス」の品質にも悪影響を及ぼしかねません。

こうしたことから、当社では、全ての従業員等が安心して働ける職場環境を整えるため、以下のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

- (1) 従業員等に対するカスタマーハラスメントとは、お客さまから従業員等に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、従業員等の勤務環境を害するものをいいます。
- (2) 「お客さま」とは、当社が提供するサービスを利用する方又は従業員等の業務に密接に関係する方であって、当社従業員等が応対する全ての方をいいます。
- (3) 「著しい迷惑行為」とは、暴行、脅迫その他違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他不当な行為をいい、カスタマーハラスメントに該当する行為の例として次のものがあげられます。(これらに限られるものではありません。)
 - ・暴力行為、暴言、侮辱、誹謗中傷
 - ・従業員等の人格の否定、差別的な発言
 - ・土下座の要求
 - ・長時間の拘束
 - ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
 - ・合理性を欠く不当、過剰な要求
 - ・当社や従業員等の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
 - ・従業員等へのハラスメント、つきまとい行為

3 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 当社内における対応
 - ・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員等のケアを最優先します。
 - ・従業員等に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

(2) お客さまへの対応

- ・お客さまからの不満やクレームには誠意を持って対応します。
- ・カスタマーハラスメントが行われたと判断した場合には、以降のお客さまへのサービスの提供をお断りします。
- ・必要に応じて警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、組織として厳正に対処します。

附則

この方針は、令和7年12月1日から施行する。