

株式会社東京ビッグサイト社員に対する カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針

カスタマー・ハラスメントは、その対象となった人の人格や尊厳を侵害する等就業環境を害するものであり、何人も、あらゆる場において、行ってはならないものである。また、その防止に当たっては、互いが対等の立場において、尊重し合うことが重要である。

顧客等からの意見や要望は、業務改善やサービスの向上につながるものであり、株式会社東京ビッグサイト（以下「会社」という。）はこれに丁寧かつ真摯に対応する。

一方で、暴言や侮辱的な言動などの社員に対するカスタマー・ハラスメントは、社員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、会社のサービスの低下につながりかねないものである。

会社は、質の高いサービスを継続的に提供するため、社員に対するカスタマー・ハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、社員を守るとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組む。

第1 定義

- 1 社員に対するカスタマー・ハラスメントとは、顧客等から社員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、社員の就業環境を害するものをいう。
- 2 1の「顧客等」とは、会社からサービスの提供を受ける者又は会社の業務に密接に関係する者であって、社員が応対する全ての人をいう。
- 3 1の「著しい迷惑行為」とは、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。
- 4 1の「就業環境を害する」とは、社員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、社員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることをいう。

第2 会社の責務

会社は、社員に対するカスタマー・ハラスメントの防止策を講ずるとともに、社員に対するカスタマー・ハラスメントが行われた場合においては、社員の安全を確保し、行為者に対し、その行為の中止の申入れその他の必要な措置を迅速かつ適切に講ずるよう努めなければならない。

また、社員もその業務に関し、カスタマー・ハラスメントを行う立場にもなり得ることから、会社は、社員がその業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

会社は、上記の責務を果たすため、次の対策を実施する。

- 1 社員に対するカスタマー・ハラスメントに対応するために、相談や報告等ができる体制を整備する。
- 2 カスタマー・ハラスメントを受けた社員への配慮のための体制を整備する。
- 3 カスタマー・ハラスメント防止のための手引を作成する。
- 4 意識啓発のための研修等を実施する。

- 5 社員がその業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない旨を文書で社員に明示する。

第3 社員の責務

- 1 社員は、カスタマー・ハラスメントへの理解を深めるとともに、その職場において防止に資する行動をとるよう努めなければならない。また、会社の講ずる第2の対策に協力するよう努めなければならない。
- 2 管理監督者は、カスタマー・ハラスメントが行われることのない良好な勤務環境を確保するよう努めなければならない。社員から相談がなされた場合には、迅速かつ適切に対処するよう努めなければならない。
- 3 社員は、その業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない。

第4 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、顧客等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

附 則

この方針は、令和8年10月1日から適用する。