

# 北浦和ターミナルビル株式会社

## カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

北浦和ターミナルビル株式会社（当社）は、貸会議室ご利用者様やお取引先様からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、サービス向上に努めております。ご利用者様・お取引先様からいただくご意見やご要望は、サービスの改善、品質向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、一部の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動となる可能性もございます。これらは、従業員の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、当社が提供するサービス全般にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

ついては今後も、ご利用者様やお取引先様に喜んでいただけるサービスを提供していくために、カスタマーハラスメントに対する基本的な方針を策定いたしました。

なおこの方針はお客様らからの貴重な意見を排除する目的ではないことを、何とぞご承知いただきたくお願い申し上げます。

### 【当社の考えるカスタマーハラスメントの定義】

当社においては、2022年2月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」に基づき、カスタマーハラスメントを「ご利用者様らからの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、従業員の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような行為が、カスタマーハラスメントに該当すると考えます。

### 【カスタマーハラスメントに該当する行為】

- ・ 威圧的な言動や、身体的な攻撃（暴行、傷害等）、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
  - ・ 継続的、執拗な言動
  - ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
  - ・ そもそも要求に理由がない、またはサービス等と全く関係のない要求
  - ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
  - ・ 対応が著しく困難、または対応が不可能な要求
  - ・ 不当な損害賠償要求
  - ・ SNSや口コミサイト等へ、従業員の個人情報等の投稿や誹謗中傷を行うこと
- ※例示であり、これらに限ら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応】

ご利用者様やお取引先様からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、従業員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、以降のサービス提供を中止させていただくことがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど、厳正な対応を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた従業員へのケアを行うとともに、従業員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

多くの方々には、上記のような事案が発生することはなく、ご対応を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は、本方針に則り、毅然と対応いたします。何とぞご理解とご協力を賜ります様お願い申し上げます。