

株式会社よみうりランド

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

株式会社よみうりランドは、「遊びを、まん中に。」を企業スローガンとして、お客様や取引先など（以下お客様等）の利益を守り、真摯に対応し、信頼や期待に応えることでより満足度の高いサービスを提供しています。

一方で、お客様等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、スタッフを否定する言動等、スタッフの人権や尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招きます。

当社は、全スタッフを守るため、これらの要求や言動に対しては、毅然とした態度で組織的に対応し、快適な職場環境を確保します。また、悪質な行為があったと判断した場合は、警察、外部の専門家（弁護士など）と連携し、厳正に対処します。

スタッフの人権を守り、安心して働くことのできる環境を整えるために、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、当社では「お客様等からのクレーム・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・態様によりスタッフの就業環境が害されるものに該当する行為」をカスタマーハラスメントと定義します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ①お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合
 - ・提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・要求の内容が、提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- ②要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動
 - ・身体的な攻撃
 - ・精神的な攻撃
 - ・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
 - ・差別的な言動
 - ・性的な言動
 - ・従業員個人への攻撃、要求
- ③要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合
 - ・商品交換の要求
 - ・金銭補償の要求
 - ・謝罪の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

【社内対応】

- ・本方針により基本姿勢を明確にするとともに、スタッフへの周知・啓発を行っています。
- ・適切な対応ができるよう、対応マニュアルを策定し、スタッフへの教育を行っています。
- ・より適切な対応のために、警察、外部の専門家（弁護士など）と連携しています。

【お客様等への対応】

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに悪質と判断した場合は、警察、外部の専門家（弁護士など）に連絡の上、適切に対処します。

5. お客様へのお願い

株式会社よみうりランドは、総合レジャー企業として、これからもお客様等の意見に真摯に向き合い、信頼関係の構築及びサービスの向上に努めます。

一方、お客様等からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則り、毅然と対応させていただきますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

今後も引き続きお客様等とのより良い関係を築いていけるよう努めます。

2025年4月1日
株式会社よみうりランド