

株式会社東京スタジアムにおける カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針

当社は、顧客等に寄り添い、真摯に対応し、信頼や期待に応え続ける事で、「地域に愛されるスタジアムづくり」を推進しており、お寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方で、一部の要求や言動の中には、常識の範疇を超え、従業員の人格を否定する言動、セクシャル・ハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるもの等、社会通念に照らして著しく不当である、カスタマー・ハラスメントに該当する行為もあります。

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す。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す。

当社では、従業員が安全で働きやすい環境をつくることが重要であるという考えのもと、これらの行為から社員一人ひとりを守り、今後も質の高いサービスを持続的に提供していくため「カスタマーハラスメント対策の基本方針」を定めます。

第1 定義

当社では、「顧客等から従業員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」をカスタマー・ハラスメントと判断します。具体的には、以下のような行為を指しますが、あくまで例示であり、これらに限定されるものではありません。

- ✓ 暴力行為・威嚇・脅迫
- ✓ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ✓ 従業員の人格の否定・差別的な発言
- ✓ 土下座の要求
- ✓ 不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する
- ✓ 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
- ✓ 会社や従業員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
- ✓ 従業員へのハラスメント、つきまとい行為 など

第2 カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

問題解決にあたっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。ご要

望・ご意見が、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、以降のサービス提供をお断りする場合があります。

悪質な場合には、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携し、毅然と対応します。

第3 従業員への対応

従業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、従業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、従業員の安全を確保し、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じます。

また、従業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、従業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、必要な措置を講じます。

【実施する対策】

- 1 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の整備
- 2 カスタマー・ハラスメントを受けた従業員への配慮のための体制整備
- 3 カスタマー・ハラスメント防止のためのマニュアルの整備
- 4 意識啓発のための研修等の実施
- 5 従業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従業員に啓発

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ます。

附 則（令和7年3月27日 24東総総第1593号）

この方針は、令和7年3月31日から適用する。