

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社博多ステーションビル(本社:福岡市博多区、以下「当社」といいます。)は、博多駅において商業施設「マイング」、「博多1番街」、「博多駅地下街」(※博多駅地下街は一部)を運営しております。

当社は、お客さまへより良いサービスの提供を行うためには、社員が安心して働ける職場環境整備が重要であると考え、このたびカスタマーハラスメントに対する基本方針を策定いたしました。

1. 基本方針

当社は、お客さまの信頼と期待に応えていくため、お客さまからのご意見・ご要望に対して真摯に受け止め、改善に努めていきます。しかしながら、以下の悪質な迷惑行為等のカスタマーハラスメントに対しては、社員の人権を尊重するため、毅然とした態度で組織的に対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等(お取引先さまを含む)からの要求・言動のうち、要求等の内容が妥当性に照らし、これらを実現するための手段・態様が社会通念上には不当なもので、その手段・態様により、社員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

【 対象となる行為例 】

- | |
|--|
| (1) 暴言、暴力行為
(2) 威圧的な言動、差別的発言、脅迫
(3) 長時間の拘束、繰り返しの要求
(4) 過剰な要求
(5) 名誉・プライバシーの侵害行為
(6) セクシャルハラスメント行為
(7) 社員を守る観点から悪質性が高いと判断する行為 |
|--|

※上記の行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為があったと当社が判断した場合、必要に応じて今後の施設のご利用や、お客さま等へのご対応を中止させていただきます。また、場合により、警察・弁護士等に相談のうえ、法的措置を含めて厳正に対処いたします。

4. 社内における取り組み

- ・カスタマーハラスメント発生時に、適切な判断と対応を可能とする体制を構築します。
- ・社員に対して基本方針、対処方法に関する周知・啓発を実施します。

以上