

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 1. はじめに

「日本トーターは完璧な製品・サービス・業務を追求し続けます」という企業理念のもと、公正・安全な業務が常に求められる公営競技という業界の中で、取引先様やお客様（以下、「顧客」と記述）のニーズに応えるべく、或いは顧客のニーズを先取りした提案を行うべく創意工夫を重ねることが、当社の成長に必須であり、そうする事で「完璧な製品・サービス・業務」に近づくと考えています。その中で、顧客からお寄せいただくご意見・ご要望は、大変貴重な機会と考えています。

一方、一部の顧客のご意見・ご要望の中には、社員に対する暴言、脅迫、暴力など、社員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、社員の就業環境を悪化させるだけでなく、完璧な製品・サービス・業務の提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

社員の安全な就業環境を確保することで、社員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、顧客との関係をより良いものとするにつながると考え、本方針を定めます。

## 2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、『東京都カスタマー・ハラスメント防止条例』を参考に「顧客から社員に対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」として、以下のとおり定義します。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言、侮辱、誹謗中傷
- ・ 威嚇、脅迫
- ・ 社員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 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
- ・ 会社や社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
- ・ 社員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為

なお、上記は基本的な対象行為の例示であり、これらに限られるものではありません。

## 3. カスタマーハラスメントへの対応

### (1) 社員への対応

- ① カスタマーハラスメントを受けた場合、社員のケアを最優先します。
- ② 社員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ③ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

(2) 顧客への対応

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、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。