

# 東京ドームグループ

## 「カスタマーハラスメントに関する基本方針」

### 【はじめに】

株式会社東京ドームおよび東京ドームグループ各社は「人とひととのふれあいを通してお客様と『感動』を共有し豊かな社会の実現に貢献します」を経営理念に、いつの時代も様々なレジャー施設とサービスを多くの人びとに提供してきました。これからも、お客様に心から楽しんでいただけるエンターテインメントを追い求め続けたいと考えております。

その東京ドームグループの一員である、熱海ベイリゾート後樂園（以下、当施設といたします。）は、「思いやりでひとを笑顔に」を企業理念に掲げ、安心・安全な施設の維持やお客様一人ひとりに寄り添ったサービスの提供を通じて、お客様にまた来たいと思っていただけるようなホテルを目指し、日々お客様をお迎えしております。

しかし、このような事業を進めていく中で、残念ながら一部のお客様による心ない言動や行動により、スタッフの就業環境が害される事案が発生しております。東京ドームグループのすべてのスタッフが、お客様との感動の共有を目指し、心身ともに健全かつ安心して働ける環境を構築するために、カスタマーハラスメントに関する基本方針を下記の通り定めさせていただきました。

### 【カスタマーハラスメントの定義】

厚生労働省が発行している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている「お客様からのクレーム・言動・行動のうち、当該クレーム・言動の要求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適切なものであって、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

### 【カスタマーハラスメントの対象となる行為】

以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

#### 1. お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・提供するサービスや商品に瑕疵、過失が認められない場合、または瑕疵、過失の程度を超える要求があった場合
- ・要求の内容が、提供するサービス及び商品の内容とは関係がない場合
- ・企業の規定や契約内容、法令で対応できないサービスや金銭を要求する場合

#### 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・行動

##### ①要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・身体的な攻撃（物を投げつける、殴る、蹴る、強く押すなどの暴行・傷害行為）
- ・精神的な攻撃（脅迫、侮辱、誹謗中傷、名誉毀損、人格否定、暴言）
- ・対応に対する撮影行為（容姿、氏名など）
- ・威圧的な言動（大声や高圧的な態度で従業員を萎縮させる行為、恫喝、罵倒）
- ・差別的な言動（性別、人種、学歴、容姿などを理由にした侮蔑・攻撃）

- ・性的な言動（わいせつな発言や質問、身体への不必要な接触、容姿や服装への不適切な言及、恋愛・私生活への執拗な干渉、性別役割分業意識に基づく発言、つきまとい、待ち伏せ）
  - ・土下座の要求（極度の屈辱を心理的に強制する行為）
  - ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（業務妨害行為）
  - ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、必要な時間を超える長時間の電話、業務妨害行為）
  - ・従業員個人への攻撃、要求
  - ・従業員の解雇、懲罰、異動など社内処分の要求
- ②要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの
- ・商品交換の要求
  - ・金銭補償の要求
  - ・優先利用や優遇利用の要求
  - ・合理的な理由がない謝罪、面会、詫び状等の要求

### 3. お客様によるその他迷惑行為

- ・インターネット、SNS上での誹謗中傷
- ・盗撮、盗聴、つきまとい行為
- ・当施設の設備や備品を故意に傷つける、損傷、破壊する等物理的な迷惑行為

## 【カスタマーハラスメントへの対応】

### 1. 社内対応

- ・カスタマーハラスメントへの適切な対応ができるよう、必要な知識、対応方法、手順を策定しスタッフへ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。
- ・スタッフの心身の健康に配慮し、アフターケアの体制を整備しています。

### 2. お客様への対応

- ・合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに対しては毅然と対応し、今後のご利用をお断りする等、注意・警告をさせていただきます。
- ・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、適切に対処いたします。

## 【お客様へのお願い】

株式会社東京ドームおよび東京ドームグループ各社は、総合エンターテインメントのリーディングカンパニーとして、これからもお客様のご意見・ご指摘に真摯に向き合っております。一方でカスタマーハラスメントなどの悪質な迷惑行為に対しては毅然と対応させていただきます。今後もお客様にご満足いただけるよう、従業員一同尽力して参りますので、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2024年11月1日 制定

2026年 4月1日 改定

株式会社東京ドーム・リゾートオペレーションズ