

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### ◆はじめに

当社は、神戸のまちの均衡のとれた持続的発展のため、神戸市と連携して、お客様にこころ豊かな暮らしを提案する商業環境、多様なニーズに応じたビジネス空間の提供、安全で快適な交通インフラ、地域の利便施設の運営等を通じて、便利で潤いのあるまちづくりを積極的に進め、活力と魅力ある地域社会に貢献し続ける企業を目指しています。

このため、社員行動規範には「あらゆる点でお客様を最優先とします」という理念を掲げ、全社員が一丸となって、安心・安全で快適なサービスの提供に努めているところですが、残念ながら、当社施設を利用される一部のお客様から、悪質な言動、脅迫、不当要求などのカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が発生するケースがあります。

そこで、全社員が安全で働きやすい環境をつくるという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、この度「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。

### ◆カスタマーハラスメントの定義

お客様からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、社員の就業環境が害されるもの。

(対象と考える行為)

身体的、精神的な攻撃	腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為 セクシュアルハラスメントに該当する言動 侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為
威圧的、脅迫的な言動	恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動 マスコミやSNS等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し
プライバシーの侵害や、名誉棄損にあたる言動	社員のプライバシーを侵害する行為 社員を無断で撮影、録画、録音する行為 SNS等への会社や社員の信用を棄損させる内容の投稿
継続的、執拗な言動	要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡 何度も同じ内容をさせるなど業務に支障を及ぼす行為
拘束的な言動	電話や対面での長時間の拘束 施設からの不退去や不当な居座り
正当な理由のない要求	正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求 正当な理由のない謝罪の要求 正当な理由のなくお客様の自宅等への訪問や業務時間外の応対を求める行為 取引に際し、納期や価格に関して不当な圧力をかける行為
その他の不適切な言動	社員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

## ◆カスタマーハラスメントへの対応

### 社外への対応

カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、当社は社員を守るため毅然とした対応を行います。悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

### 社内への対応

カスタマーハラスメントから社員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に会社として適切な判断や対応ができる体制を構築します。

カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、社員に必要な教育を行います。

カスタマーハラスメントを受けた社員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。

2024年10月17日

株式会社こうべ未来都市機構