ラグーナビーチ共同事業体 カスタマーハラスメントに対する基本方針

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。ラグーナビーチ共同事業体（以下「事業体」という。）が実施する事業・サービスの利用者等による意見や要望は、業務改善やサービスの向上につながるものであり、事業体はこれに丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、当事業体の職員等（以下「職員等」という。）に対する暴言や侮辱的な言動などのカスタマーハラスメントは、職員等を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、ひいては利用者等へのサービスの低下につながりかねないものです。事業体は、質の高い事業・サービスを継続的に提供するため、職員等に対するカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員等を守るとともに、カスタマーハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組みます。

第１ 当事業体におけるカスタマーハラスメントの定義

当事業体では、カスタマーハラスメントを「お客様等からの職員等に対する言動であって、職員等が従事する業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えたものであり、かつ、職員等の就業環境を害するもの」と定義します。以下に具体をあげますが、これらに限られるものではありません。

●暴力・威嚇・脅迫
●暴言・侮辱・人格否定・誹謗中傷
●過剰または不当な要求
●長時間の拘束・執拗な抗議（居座り）
●プライバシー侵害・ＳＮＳ等への投稿

第２　当事業体のカスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、職員等を守るため毅然とした対応を行い、サービスの提供や対応を中止します。さらに悪質と判断された場合は、警察や弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処することとします。

この方針は、令和８年１０月１日から施行する