名古屋競馬株式会社

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社では、カスタマーハラスメントに該当する行為への対応に関して、関係法令及び愛知県カスタマーハラスメント防止条例に基づき、以下の通り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

・「カスタマーハラスメント」とは、職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものです。

※「顧客等」には、当社が運営するサービスの利用者だけでなく、取引先や近隣住民を含みます。

※電話やＳＮＳ等のインターネット上において行われるものも含まれます。

・カスタマーハラスメントの例

行為類型	具体例
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、その他ハラスメント、つきまとい行為に該当する言動 ・性的指向・ジェンダーアイデンティティ（SOGI）に関する侮辱的な言動 ・侮辱的な発言や差別的な発言、誹謗中傷等、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、 名誉毀損にあたる言動	・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等への社員の信用を棄損させる内容の投稿 ・電話応対において個人情報を聞き出そうとする行為
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 ・何度も同じ説明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 ・電話対応時において、無言等により運営を妨げまたは妨げるおそれのある行為 ・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、 社会通念上相当な範囲を超える 対応の強要	・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、不当な圧力をかける行為
その他の不適切な言動、行為	・社員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動 ・公序良俗や法律・法令に反する言動

○カスタマーハラスメントへの対応

・当社は、社員がカスタマーハラスメントを受けたと認められる場合は当該行為者等に対し毅然とした態度で対応し、社員を保護するために必要な措置を講じます。

○当社社員によるカスタマーハラスメントの防止について

・当社は、当社の社員に対し、取引先等に対してカスタマーハラスメントに該当する行為を行わないよう周知するとともに、当該行為を行ったと疑われる場合、又は取引先等よりその旨について相談を受け協力を求められた場合は、事実関係の把握に努めるとともに必要な措置を講じます。