

## 東京国際フォーラム社員に対するカスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針

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ある。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ある。

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、東京国際フォーラムはこれに丁寧かつ真摯に対応する。

一方で、暴言や侮辱的な言動などの社員に対するカスタマー・ハラスメントは、社員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、ひいてはサービスの低下につながりかねないものである。

東京国際フォーラムは、質の高いサービスを継続的に提供するため、社員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、社員を守るとともに、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む。

### 第1 定義

- 1 社員に対するカスタマー・ハラスメントとは、サービスの利用者等から社員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、社員の勤務環境を害するものをいう。
- 2 1の「サービスの利用者等」とは、東京国際フォーラムからサービスの提供を受ける者又は東京国際フォーラムの業務に密接に関係する者であって、社員が応対する全ての人をいう。
- 3 1の「著しい迷惑行為」とは、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。

### 第2 カスタマー・ハラスメントへの対応

カスタマー・ハラスメントの防止等に向け、次の対策を実施する。

- 1 社員に対するカスタマー・ハラスメントに対応するために、相談や報告等ができる体制を整備する。
- 2 カスタマー・ハラスメントを受けた社員への配慮のための体制を整備する。
- 3 カスタマー・ハラスメント防止のための手引を作成する。
- 4 意識啓発のための研修等を実施する。
- 5 社員がその業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない旨規定するなど、社員に明示する。

### 第3 社員の責務

- 1 社員は、カスタマー・ハラスメントへの理解を深めるとともに、その職場において防

止に資する行動をとるよう努めなければならない。

また、会社の講ずる第2の対策に協力するよう努めなければならない。

- 2 管理監督者は、カスタマー・ハラスメントが行われることのない良好な勤務環境を確保するよう努めなければならない。社員から相談がなされた場合には、迅速かつ適切に対処するよう努めなければならない。
- 3 社員は、その業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない。

#### **第4 留意事項**

この基本方針の実施に当たっては、サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

#### **附 則**

- 1 この方針は、2025年12月18日から適用する