

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

オリックス野球クラブ株式会社では、本拠地球場での主催試合や各種イベント、球団直営店等において、お客さまが安全・安心にご来場、ご利用いただける環境づくりに努めています。

また、プロ野球を通じて地域社会に夢と感動を届けるとともに、スポーツの力を活かした情報発信や地域貢献活動を推進し、多くの皆さまに心に残る体験を提供できる球団運営を目指しています。

当球団は、チーム強化はもとより、ファンサービスの向上や運営品質の向上にも日々取り組み、お客さまからいただくご意見・ご要望に誠実かつ真摯に向き合いながら、より魅力ある球団づくりに活かしてまいります。

これからも野球を通じて地域とともに歩み、一人でも多くの皆さまに愛される球団となるよう努めてまいります。

しかしながら、近年、一部のお客さまによる心ない言動や過度な要求により、当社従業員や当社の業務に従事する方（以下、合わせて「職員等」といいます。）の就業環境が損なわれる事例が発生しています。当社では不当な言動には毅然と対応し、職員等が安心して働ける環境を守ることが、より良いサービスの継続に欠かせない要素であると考えております。このような考えのもと、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、適切な対応と環境整備に取り組んでまいります。

2. 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の定義を厚生労働省の作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」をもとに、以下の通り決めました。

お客さま、取引先、委託先その他当社の事業に関係する方（以下「お客さま等」といいます。）からのクレーム・言動のうち、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相当なものであって、当該手段・態様により、当社の業務に従事する者（以下「職員等」といいます。）の就業環境を害し、又は害するおそれがあるもの
--

※「お客さま等」には、実際に商品・サービスを利用したお客さまだけでなく、今後利用する可能性がある潜在的なお客さま、取引先、委託先その他当社の事業に関係する方も含みます。

【該当する行為】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

①お客さま等の要求の内容が妥当性を欠く場合

- ✓ 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合：
「提供された商品やサービスに問題がないにもかかわらず、交換や返金を求める、謝罪を要求する」といった行為などが該当します。
- ✓ 要求の内容が、提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合：
「職員等の人事異動や懲戒処分を求める」「提供された商品やサービス以外の無償サービスを要求する」といった行為などが該当します。
- ②要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えた言動・行為
 - i) 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（暴行・傷害）
 - ▼精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言等）※対面・電話に限らずSNS等インターネット上の行為を含む
 - ▼威圧的な言動
 - ▼土下座の要求
 - ▼継続的・執拗な言動（同一要求の繰り返し、揚げ足取り等）
 - ▼拘束的な行動（合理性のない呼び出し・長時間拘束〔長時間の電話を含む〕、不退去・居座り・監禁等）
 - ▼差別的または性的な行動（身体・精神障害に関する差別的言動、セクシュアルハラスメント等）
 - ▼職員等個人への攻撃・要求（処罰要求、個人情報悪用の悪用・流出〔SNS等を含む〕等）
 - ii) 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
 - ▼合理的理由のない謝罪・面会・詫言状等の要求／お客さま等としての立場を利用した暴言・特別扱いの要求
 - ▼商品交換や金銭補償・補填の要求
 - iii) その他お客さま等による迷惑行為
 - ▼盗撮・つきまとい（出待ち・入待ち含む）・盗聴、備品・設備の故意の損壊等

3. カスタマーハラスメントへの対応

- * 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、必要に応じて対応を終了し、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- * 悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士などしかるべき機関へ相談の上、厳正に対処いたします。

4. お客さま等へのお願い

- * 当社主催試合および直営店等の関連施設にご来場される多くのお客さまや当社に関わるお取引

先さまにおいては、上記事項に該当するような事案もなく、当社のサービスをご利用いただいておりますが、万一カスタマーハラスメントと認められる行為があった場合は、本方針に基づき毅然と対応いたしますので、ご理解・ご協力のほど、宜しくお願いいたします。今後も引き続きお客さま等が当社主催試合やイベント、球団直営店等へ安全かつ安心してお越しいただけますよう努めてまいります。

5. 当社の取り組み

- * 各職員等に対する本方針及びカスタマーハラスメントに関する知識の周知徹底
- * カスタマーハラスメントが発生した場合の迅速かつ適切な対応体制の構築
- * カスタマーハラスメントを受けた職員等への、メンタルケアを含むアフターケア体制の構築
- * 外部専門家（弁護士など）との連携
- * 職員等が取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう啓発を実施