

制定日 2026年10月1日

株式会社志摩スペイン村

カスタマーハラスメントに対する基本方針

志摩スペイン村（以下「当社」）は、「こころの再発見」を理念として、誰もが楽しみながらスペインの豊かな心とふれあえる空間づくりを目指してお客様の満足度を高めていくとともに、お客様・従業員等の全てのステークホルダーの人権が尊重される社会を実現するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたします。

1. 基本方針

当社は、お客様のご意見・ご要望に対しては、謙虚に受け止め、誠実かつ真摯に対応いたします。一方で、従業員に対する暴行・脅迫・暴言・不当な要求等のカスタマーハラスメントは、従業員の尊厳を傷つけ、働く環境の悪化を招くものです。従業員の心身の安全を守るため、加えて、全てのお客様への良質なサービスの提供のためにも、社会通念上不相当と判断した場合は、しかるべき対応を取らせて頂きます。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様からの言動、態度、所作、それらを通じた要求等の内容の妥当性、およびそれを実現するための手段・態様が、社会通念上不相当で、従業員の働く環境が害されるものと当社が判断するもの。

3. 対象となる行為例

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求）
- ・継続的、執拗な言動
- ・威圧的な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・不合理、過剰なサービスの要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

※上記は例示であり、これらに限りません。

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

お客様の言動、態度、所作等をカスタマーハラスメントと当社が判断した場合は、従業員を保護するため、必要に応じて、警察への通報や法的措置を講じます。

5. 当社における取組み

- ・本方針によって当社の姿勢を明確にし、広く周知いたします。
- ・カスタマーハラスメントへの対応手順を策定いたします。
- ・カスタマーハラスメントに対する当社の報告および相談体制を整備いたします。
- ・従業員に対し、カスタマーハラスメント対応のための教育、研修を実施いたします。

※上記方針において、「お客様」は、当社施設の利用者（今後ご利用になる可能性のある方を含みます）、取引の相手方のほか、当社の事業に関係を有する方を指します。

「従業員」は、当社の役員、当社が直接雇用する者、受入出向社員のほか、当社と出演契約するエンターテイナー、派遣社員、協力会社の社員ほか当社の業務に従事するすべての者を指します。

以 上