カスタマーハラスメントに対する基本方針

福岡アイランドシティフォーラムでは、主催者様をはじめ、施設をご利用いただく皆様のご要望に真摯に向き合い、安全で快適な施設環境と質の高いサービスの提供に努めております。

皆様からお寄せいただくご意見・ご要望は、より良い施設運営とサービス向上につながる大切なお声として、誠意をもって対応してまいります。

一方で、従業員に対する暴言、威圧的な言動、過度な要求、長時間にわたる拘束など、社会通念上相当な範囲を超える行為は、従業員の尊厳や就業環境を損なうだけでなく、施設の安全かつ円滑な運営や、他のご利用者様へのサービス提供に影響を及ぼす場合があります。

当施設では、2026 年（令和 8 年）10 月 1 日に施行される改正労働施策総合推進法および厚生労働省の指針を踏まえ、皆様との信頼関係を大切にするとともに、従業員が安心して業務に従事できる環境を守るため、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

カスタマーハラスメントに該当し得る行為

ご利用者様等からのご意見・ご要望・言動のうち、その内容の妥当性や、要求を実現するための手段・態様などに照らし、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものについて、カスタマーハラスメントに該当すると判断する場合があります。

【主な行為例】
・暴行、傷害、物を投げるなどの身体的な攻撃
・大声、暴言、侮辱、人格を否定する発言などの精神的な攻撃
・威圧的、脅迫的な言動
・社会通念上相当な範囲を超える謝罪の要求
・同様の要求や問い合わせを繰り返すなど、継続的・執拗な言動
・長時間にわたる電話や居座りなど、従業員を長時間拘束する行為
・合理的な理由のない利用料金の減額、返金、無償対応、特別対応等の要求
・契約内容や施設の利用規則、提供可能なサービスの範囲を著しく超える要求
・従業員個人への攻撃や、業務上必要のない個人情報を聞き出そうとする行為
・従業員へのつきまとい、性的な言動等
・従業員のプライバシーや就業環境を害する撮影・録音、または画像・動画・音声・個人情報等を SNS やインターネット上へ公開する行為

・SNS、口コミサイト、インターネット等における従業員個人への誹謗中傷
・その他、要求内容または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る行為
※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

当施設では、ご利用者様との対話を大切にし、ご意見やご要望に対して誠実に対応することを基本としております。

しかしながら、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員個人に対応を委ねることなく、施設として組織的に対応いたします。

行為の内容や状況に応じて、対応を終了させていただくほか、施設からの退去や、以後の施設利用をお断りする場合がございます。

また、暴行、脅迫その他の違法行為が疑われる場合や、特に悪質な行為については、安全確保を最優先とし、警察・弁護士等の外部専門機関と連携して適切に対応いたします。

ご利用の皆様へ

当施設は、正当なご意見、ご要望、ご指摘をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

皆様からのお声には、これまでと変わらず真摯に耳を傾け、より良い施設運営とサービス向上につなげてまいります。

主催者様、ご来場の皆様、そして施設で働く従業員が互いを尊重し、誰もが安心して利用できる環境づくりに努めてまいります。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

福岡アイランドシティフォーラム