

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ABCは、お客様に安全・安心で快適な遊技環境を提供し、従業員が安心して働ける職場を整えるため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

カスタマーハラスメントは、対応する従業員だけでなく、他のお客様にも不快な思いを与え、快適な遊技環境の提供を妨げる可能性があります。当社は、この方針をお客様および社会に広く周知し、社会的理解を深めることで、従業員が安心して働ける環境を整え、適切なサービスの提供に努めてまいります。

ABCが考えるカスタマーハラスメントとは

社会通念上不当または過剰な要求や、従業員の働く環境を脅かす行為を指します。これは、正当なクレームとは異なり、従業員の人格や尊厳を傷つけるような言動や行動が含まれます。

以下はカスタマーハラスメントの一例であり、これらに限るものではありません。

1. 身体的、精神的な攻撃（暴行、脅迫、中傷、名誉毀損、暴言などの威圧的な言動や行動）
2. 継続的、長時間にわたる拘束（執拗な言動や行動、長時間にわたる電話や繰り返しの電話・メール）
3. 土下座の要求
4. 差別的な言動や行動、性的な言動や行動
5. 従業員個人への攻撃や要求
6. 従業員個人のプライバシーの侵害に該当する言動（無断で従業員を撮影・録画・録音する行為、インターネット上での公開や誹謗中傷）
7. 不合理、あるいは過剰なサービス等の強要
8. 不当な賞品交換、金銭補償要求や謝罪の要求

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に該当する行為が確認された場合、従業員を守るため、対応やサービスの提供を中止させていただきます。また、事案の内容に応じて、警察や弁護士などの専門機関と連携し、適切な対応を講じます。