

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. カスタマーハラスメントに対する当社の考え方

当館は、お客様に対し誠意を持って安全・安心で快適なサービスを提供することを大切にしております。そのためには、サービスを提供する従業員一人ひとりの人格と尊厳が尊重され、安心して働くことのできる職場環境を維持することが不可欠であると考えています。

当館は、お客様からいただくご意見・ご要望に対して真摯に対応いたします。しかしながら、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により、従業員の就業環境が害される場合には、誠に遺憾ながらカスタマーハラスメントに該当するものとして判断し、組織的かつ毅然と対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの例

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- ・ 人格を否定するような暴言、侮辱、大声での威圧的な言動
- ・ 脅迫、恫喝、過度な謝罪要求、土下座の強要など社会通念上不相当な要求
- ・ 暴行、傷害その他の身体的攻撃
- ・ 合理的範囲を超える長時間の拘束、執拗な繰り返しの電話
- ・ 不合理な金銭補償や特別対応の要求
- ・ 従業員への差別的又は性的な言動
- ・ 従業員のプライバシー侵害（無断撮影、無断録音、SNSへの投稿、個人情報のさらし行為等）
- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・ その他、従業員の就業環境を害する行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

3. 当社の対応

カスタマーハラスメントが認められた場合には、従業員の安全確保を最優先とし、状況に応じて以下の対応を行うことがあります。

- ・ 対応の中止
- ・ 商品・サービスの提供停止
- ・ 施設利用又は入場のお断り、施設からの退去要請
- ・ 取引の停止
- ・ 警察への通報
- ・ 弁護士との連携その他の法的措置

お客様と従業員が相互に尊重し合える良好な関係維持のため、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026年10月1日
新さっぽろサンピアザ水族館 館長 福田利幸