

大井競馬カスタマーハラスメント対策基本方針

大井競馬(東京シティ競馬)では、大井競馬に関わるすべての職員、関係者、スタッフ(以下、職員等という。)が安心して働ける環境を確保し、安定した競馬事業の運営と快適なお客様サービスを提供していくため、大井競馬の取り組みの基本姿勢を示した「大井競馬カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しました。

■趣旨

大井競馬では、お客様からのご意見やご要望、相談等については、競馬事業の運営の改善やサービス向上に資する貴重なものとして、丁寧かつ真摯に対応しております。一方で、これらの要望や意見の中には、職員等の人格を否定する言動及び暴力を伴うものや、理不尽な要求もあり、これらの行為は職員等を委縮させ、通常業務への支障やお客様サービスの停滞・質の低下といった大井競馬の開催全体に重大な影響を及ぼすおそれがあります。

大井競馬では、これらの要望や意見・言動に対しては、職員等の安全と尊厳を守るとともに、安定した競馬事業の運営と快適なお客様サービスを提供するため、毅然とした態度で組織一丸となって対応していきます。

■カスタマーハラスメントの定義及び該当行為

【定義】

厚生労働省が発表する「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」に記載されている『顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らし合わせて、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、労働者の就業環境が害されるもの』をカスタマーハラスメントと定義いたします。

【該当行為の例】

身体的な攻撃	<ul style="list-style-type: none">・机をたたく、壁を蹴る・職員等をつかむ、殴る、蹴る、強く押す・唾を吐く・書類や物を投げつける
精神的な攻撃	<ul style="list-style-type: none">・「無能」、「役立たず」など、職員等の人格を否定する発言をする・大声で暴言を吐く
脅迫・恫喝	<ul style="list-style-type: none">・「痛い目に合わせる」、「どうなっても知らないからな」などの脅迫・「調子に乗るな」、「なめんてんのか」などの恫喝
SNS への投稿	<ul style="list-style-type: none">・SNS 上で特定の職員等を誹謗中傷する・許可なく撮影した職員等の写真・動画や職場の写真・動画を掲載する

	<ul style="list-style-type: none"> ・電話応対などの音声データを SNS 上に掲載する
拘束	<ul style="list-style-type: none"> ・長時間にわたる対応の強要 ・長時間にわたる電話 ・不退去・居座り
繰り返し	<ul style="list-style-type: none"> ・電話を切ってもすぐにかけてくる ・複数部署にまたがる複数回のクレーム ・同様の内容の質問・要求を執拗に繰り返す
過度な要求	<ul style="list-style-type: none"> ・妥当性を欠く金銭や物の要求 ・妥当性を欠く謝罪の要求 ・土下座の要求
権威	<ul style="list-style-type: none"> ・制度上対応できないことへの要求 ・優位な立場にいることを利用した暴言 ・特別扱い(文書の交付や上位者による対応)の要求
揚げ足取り	<ul style="list-style-type: none"> ・話をすり替えてクレームに繋げる ・揚げ足を取って執拗に責め立てる
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・「態度が気に入らない」など言いがかりをつける ・特定の職員等を名指しして、処分等を求めるなど、人事への要求 ・オッズ操作、着順操作など、不可能なことをしているかのように思い込んで言うてくる ・関係のない話を延々とする ・差別的発言 ・性的な言動

上記は例示であり、ここに記載のない行為でも職務遂行を妨げる行為はカスタマーハラスメントに該当するものとします。

■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が行われた場合には、対応のお断りやサービス提供の中止、退去要求をする場合がございます。特に悪質と判断される行為に対しては、警察や弁護士など関係機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対処いたします。また、暴力行為や器物破損行為があった場合には、即時警察へ通報いたします。

【具体的な取組】

発生時の対応について	<ul style="list-style-type: none"> ・カスタマーハラスメント行為に当たるかどうか、要求態様や時間・回数・頻度などによる具体的な判断基準や、対応方法について定める。 ・カスタマーハラスメント行為があった場合の、警察や弁護士との連携体制を整える。
------------	--

発生後の対応について	<ul style="list-style-type: none"> ・再発防止に向けて、発生した事案についての報告・共有体制を整える。 ・カスタマーハラスメント行為を受けた職員等のケアについての対応方針を定める。
職場内や来庁者への周知徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・カスタマーハラスメント対策について、公式HPなどを通じて、職員等及びお客様へ周知・啓発を行う。
職員等向けの研修	<ul style="list-style-type: none"> ・カスタマーハラスメントが発生しないよう、お客様対応力を高める研修を実施する。 ・カスタマーハラスメントに関する基礎知識や対応方法に関する研修を実施する。

■職員等の責務

大井競馬の職員等は、お客様からの意見や要望に真摯に耳を傾け、常にお客様目線で対応していくことを原則とします。

また、職員等が、お客様へハラスメント行為を行うことがないように、自らの言動に十分注意いたします。さらに、職員から関係者、関係者から職員、職員からスタッフなど、職員等の間においてもハラスメント行為が行われることがないように、自らの言動に注意することで、大井競馬の良好な職場環境を確保いたします。

■お客様へのお願い

大井競馬の運営にあたり、多くのお客様に適切にご理解とご協力をいただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに当たるような行為が確認された場合には、本方針に基づき毅然と対応いたします。

大井競馬は、すべての人々が尊重される環境の中で、気持ちよく大井競馬を楽しんでいただけるような競馬運営を行ってまいります。

お客様におかれましては、ご理解とご協力をお願い申し上げます。