

2025年4月18日

各 位

株式会社オリエンタルランド

「OLC グループカスタマーハラスメントに対する基本方針」の策定について

オリエンタルランドグループ（以下、「OLC グループ」）は、このたび、「OLC グループカスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しましたのでお知らせいたします。

OLC グループは、「自由でみずみずしい発想を原動力にすばらしい夢と感動、ひととしての喜び、そしてやすらぎを提供します」という企業使命の下、提供価値である「ハピネス」を創造し続けています。そして、価値創造の源泉である従業員は、お客様のご意見やご要望に寄り添い、快適にお過ごしいただくための環境づくりに取り組んでいます。

OLC グループでは、「人権に関する基本方針」および「コンプライアンス行動規範」に基づき、事業に関わる人々の人権が尊重され、尊厳が守られるよう、安全で衛生的な職場環境を整備することを企業経営の根幹として掲げています。

本方針を策定することにより、今まで以上に従業員の安全と安心を確保し、より多くのお客様に高い体験価値を提供できるよう、取り組んでまいります。

以上

参考

OLC グループカスタマーハラスメントに対する基本方針

オリエンタルランドグループ(以下「OLCグループ」)は、「自由でみずみずしい発想を原動力にすばらしい夢と感動、ひととしての喜び、そしてやすらぎを提供します」という企業使命の下、ほかのどの場所でも体験できない「ハピネス(幸福感)」を社会に提供し続けており、お客様やお取引先様等(以下「お客様」)からお寄せいただくご意見、ご要望を経営上の重要な情報と捉え、誠意をもって対応しております。

今般、OLCグループにおいては、事業に関わる人々の人権が尊重されかつ、より多くのお客様にご満足いただけるよう、「OLCグループカスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

1. OLCグループにおけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

OLCグループは、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えるように努めております。

一方で、お客様から社会通念上不相当な要求や言動を受けた場合には、従業員の人格や尊厳が傷つけられ、就業環境に悪影響を及ぼすとともに、業務遂行に支障が生じた際には他のお客様にもご迷惑をおかけする可能性があります。

私たちは、従業員の人権を尊重し、これからもお客様にご満足いただくために、これらの要求や言動に対しては、毅然とした態度で対応いたします。もし、お客様からこれらの行為を受けた際には、従業員が職場の上司等に報告・相談することにしており、会社として組織的に対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発行している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、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・態様により従業員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。

3. カスタマーハラスメントの対象となる主な行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

(1) お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・商品やサービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・要求の内容が、商品やサービスの内容とは関係がない場合

(2) 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の例

a. 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・身体的な攻撃(物を投げつける、殴る、蹴る、強く押すなどの暴行・傷害行為)
- ・精神的な攻撃(脅迫、侮辱、誹謗中傷、名誉毀損、人格否定、暴言)
- ・威圧的な言動、差別的な言動、性的な言動
- ・継続的な(繰り返される)執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、必要な時間を超える長時間の電話)
- ・土下座の要求
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・従業員を盗撮する行為、つきまとい行為

b. 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの(過度な要求等)

- ・優遇措置、商品交換、金銭補償(無償、返金、割引)の要求
- ・謝罪、面会等の要求

(3) その他迷惑行為の例

- ・OLCグループおよび従業員に対するインターネット、SNS上での誹謗中傷

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

お客様からいただいたご意見・ご要望に対しては、合理的な解決に向けて、理性的な話し合いを行うことで、よりよい関係の構築に努めてまいります。

お客様の要求・言動が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、原則として以降のお客様対応および OLC グループが提供する各種サービスまたは OLC グループ各施設のご利用をお断りさせていただきます。また、必要に応じて、警察への通報及び法的措置を含めた適切な措置を講じます。

5. OLCグループにおける取り組み

- ・カスタマーハラスメントから従業員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に会社として適切な判断や対応ができる体制を構築いたします。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員に必要な教育を行い、対処法を習得するための施策を実施いたします。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身両面のサポート・ケアに努めます。
- ・自らがお客様に対し、カスタマーハラスメントを行うことのないように、従業員に教育を行います。

6. お客様へのお願い

OLCグループは、今後も事業に関わる人々の人権が尊重され、尊厳が守られるよう力を尽くします。これからもお客様のご意見・ご要望に寄り添い、より良い商品・サービスを提供しご満足いただけるよう従業員一同努めてまいりますので、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。