

カスタマーハラスメントに対する基本方針

120 WORKPLACE KOBE では、ご利用いただくすべての皆さまとスタッフが安心して過ごせる環境づくりを大切にしています。

そのため、スタッフ・運営関係者・他の利用者に対するハラスメント行為、威圧行為その他施設運営に支障を生じさせる行為については、毅然として適切に対応いたします。

カスタマーハラスメントに該当する行為例

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。

- ・ スタッフや運営者への暴言、侮辱、人格否定
- ・ 威圧的な態度、大声、恫喝、脅迫的言動
- ・ 同一内容の執拗な要求や、長時間にわたる対応要求
- ・ 社会通念上相当性を欠く過度な要求
- ・ スタッフ個人への過剰な連絡や対応強要
- ・ 他の利用者に不安や迷惑を与える行為
- ・ SNS、インターネット上等での誹謗中傷、虚偽投稿、過度な攻撃的発信
- ・ 施設運営やコミュニティ運営を妨げる行為
- ・ セクシャルハラスメント、差別的発言その他の迷惑行為

当施設の対応について

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、状況に応じて以下の対応を行うことがあります。

- ・ 注意・警告
- ・ 面談または利用制限
- ・ 一時利用停止
- ・ 会員資格停止または退会
- ・ 警察・弁護士等への相談
- ・ その他必要な措置

また、対応内容の記録、通話・メール等の保存を行う場合があります。

スタッフおよび利用者の皆さまの安全と安心を守るため、組織として適切な対応に努めてまいります。ご理解とご協力をお願いいたします。

2026 年 9 月 8 日（火）

120 WORKPLACE KOBE