

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

公益財団法人北九州観光コンベンション協会は、利用者の皆様に安全で質の高いサービスを提供するとともに、すべての職員が安心して働くことのできる職場環境を確保することを重要な責務と考えています。

当協会では、利用者の皆様から寄せられるご意見、ご要望、ご指摘を、サービス向上のための貴重な機会として真摯に受け止め、誠実かつ適切に対応してまいります。

一方で、暴力、暴言、脅迫、人格を否定する発言、不当な要求、長時間の拘束、SNS等における誹謗中傷など、社会通念上相当な範囲を超える行為は、職員の人格と尊厳を傷つけ、就業環境を害する重大な問題であり、決して容認することはできません。

当協会は、カスタマーハラスメントと判断される言動を認めた場合は、職員を守るため、組織として毅然と対応するとともに、特に悪質なものや犯罪行為と判断した場合には、速やかに警察、弁護士その他の関係機関と連携し、法的措置等も含め厳正に対処いたします。

また、職員に対する相談体制の整備、教育研修の実施、再発防止策の推進など、継続的な取組を進め、安心して働ける職場づくりに努めてまいります。

利用者の皆様におかれましても、本方針にご理解とご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

令和8年10月1日
公益財団法人北九州観光コンベンション協会
理事長 津田 純嗣