

2025年日本国際博覧会カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025年日本国際博覧会（以下「博覧会」といいます。）は、「いのち輝く未来社会のデザイン」というテーマの下、人間一人一人が、自らの望む生き方を考え、それぞれの可能性を最大限に発揮できるようにするとともに、こうした生き方を支える持続可能な社会を、国際社会が共創していくことを推し進めております。公益社団法人2025年日本国際博覧会協会（以下「当協会」といいます。）が博覧会を運営するにあたっては、このような理念の下、全てのお客様からお寄せいただくご意見、ご要望に真摯に向き合い、誠意をもって対応しております。

一方で、当協会の職員や博覧会の運営に携わる関係者（以下「職員等」といいます。）が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、職員等の人格や尊厳が傷つけられ、その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。

当協会は、博覧会に関わる人々の人権を尊重し、安全な就業環境を整えることで、より多くのお客様に安心して博覧会を楽しんでいただくことを目的として、「2025年日本国際博覧会カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定します。当協会は、カスタマーハラスメントに対し、本方針に基づき、毅然とした態度で、組織的に対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」に基づき、下記をカスタマーハラスメントと定義いたします。

「お客様からの要求・言動のうち、当該要求・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・態様により職員等の就業環境が害されるもの」

2. カスタマーハラスメントに該当する主な行為例

お客様の要求・言動のうち内容に妥当性を欠くもの、また、妥当であっても手段や様態が社会通念上不相当なものであり、職員等の就業環境が害されるものを想定しています。

具体的には以下の行為が含まれますが、記載はあくまで例示であり、これらに限られません。

(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（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、犯罪予告、虚偽の流布、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動（追及、叱責、大声）
- 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、長時間の電話）
- 差別的な言動
- 性的な言動（身体を触る、つきまとい、盗撮）
- 土下座の要求
- 職員等個人への攻撃（人格否定、職員の氏名・肖像その他個人情報インターネット上に投稿する）、要求

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）

- 優遇措置の要求
- 商品交換の要求
- 金銭補償（無償、返金、割引）の要求
- 謝罪の要求
- 職員等に対する処罰の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

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、本方針、チケット購入・使用規約及び持込禁止物・禁止行為に関する来場者向け規約等に基づき、博覧会会場への入場を許可せず、また、入場後にカスタマーハラスメントが生じた場合には博覧会会場から退場いただきます。

特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、今後の博覧会会場への入場を制限させていただき、その他一切のお客様対応及び博覧会が提供する各種サービスのご利用をお断りさせていただきます。さらに、必要に応じて、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、民事上及び刑事上の法的措置を含めた適切な措置を講じます。

4. 当協会における職員等に対する取り組み

- 本方針による当協会の姿勢の明確化と普及啓発を実施します。
- カスタマーハラスメント発生時に、外部関係機関（弁護士、警察など）と連携して、適切な判断や対応をします。
- 当協会に関係する企業等（職員等の採用企業・機関等）とも協力・連携し、カスタマーハラスメントを受けた職員等の心身両面のサポート・ケアに努め、再発防止に取り組みます。