

東京都競馬株式会社およびグループ各社  
「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

**【はじめに】**

東京都競馬株式会社およびグループ各社（以下、「当社グループ」）は、各社の企業理念に基づき、社会から求められる役割を果たしながら、企業価値のさらなる向上を目指し、お客さまに安全・安心で魅力ある空間とサービスを提供することを目指しております。

その実現のためには、当社グループで働く従業員一人ひとりの心身の健康を守り、安心して働ける就業環境を確保することが不可欠であると考えております。

当社グループは、お客さまからのご意見・ご要望に対して、引き続き真摯に対応してまいります。

一方で、従業員に対する不当な要求や悪質な言動など、カスタマーハラスメントに該当する行為については、従業員の安全と尊厳を守るため、毅然とした姿勢で対応し、必要に応じて警察・弁護士等の関係機関と連携し、組織的に対処いたします。

本方針は、関係法令ならびに東京都が定める「カスタマー・ハラスメント防止条例」および同条例に基づく施策の趣旨を踏まえ、策定したものです。

**【カスタマーハラスメントの定義】**

当社グループでは、厚生労働省が公表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」および東京都の「カスタマー・ハラスメント防止条例」の趣旨に基づき、お客さま（取引先等を含みます）からの言動や要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の心身の安全または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します。

**【カスタマーハラスメントに該当する行為】**

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

1. 要求の内容が妥当性を欠く場合
  - ・ 当社グループが提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
  - ・ 要求の内容が、当社グループの商品・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言動
  - ・ 身体的または精神的攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）や威圧的行為
  - ・ 継続的または執拗な言動
  - ・ 土下座の要求
  - ・ 合理的な範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去、居座り、監禁等）
  - ・ 差別的な言動、性的な言動
  - ・ 従業員個人への攻撃や不当な要求

- ・ 従業員の個人情報等を SNS やインターネット上に投稿する行為、または誹謗中傷（写真・音声・映像等の公開を含み、個人情報保護法、名誉毀損・侮辱等の法令に抵触するおそれのある行為）
  - ・ 他のお客さまへの迷惑行為、または施設の安全・秩序を乱す言動
  - ・ 不合理または過剰なサービスの提供要求
  - ・ 正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪の要求
  - ・ その他、内容または態様が社会通念上不相当であると認められる行為
- ※ なお、本方針は、正当なご意見・ご要望を否定するものではありません。

## 【カスタマーハラスメントへの対応】

〈お客様等への対応〉

当社グループでは、関係法令ならびに東京都の「カスタマー・ハラスメント防止条例」の趣旨を踏まえ、お客さまの要求や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、従業員の安全確保を最優先とし、対応方法の変更、対応の中止、または以降の対応をお断りすることがあります。

また、当該行為が悪質または継続的である場合には、警察・弁護士等の関係機関へ相談するなど、組織として毅然と対応いたします。

〈社内対応〉

当社グループは、本方針に基づき、以下の取組みを行います。

- ・ カスタマーハラスメントに関する教育・研修の実施
- ・ 発生時における段階的な対応フローおよび相談体制の整備
- ・ 被害を受けた従業員の心身のケアおよび再発防止策の実施

## 【社会全体でのハラスメント根絶に向けて】

当社グループは、東京都が推進するハラスメント防止施策の趣旨を踏まえ、顧客・事業者・就業者が互いの立場を尊重し合い、社会全体でハラスメントを許さない風土づくりに努めてまいります。

また、当社グループの従業員自身も、業務遂行にあたり他者に対してハラスメントを行うことのないよう、自律的かつ誠実な行動を心がけます

2026 年 3 月 19 日  
東京都競馬株式会社  
グループ各社