

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

株式会社プロジェクトアドベンチャー・ジャパン（以下、当社）は、ミッション・ビジョン・バリューに基づき、事業に関わる人たちが安心して関わり合える場を共につくっていく姿勢を大切にしています。

当社は、お客様やクライアントから寄せられるご意見・ご要望を、体験の質を高めるための大切な声として受け止め、誠実に向き合うことを基本としています。

一方で、従業員やスタッフの人格や尊厳を傷つける言動、または体験の場の安全や、他のお客様・関係者の体験を損なう行為があった場合には、安心して関われる場を守る観点から、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

適用範囲

本方針は、当社が提供する体験・プログラムに加え、施工、保守・メンテナンス、コンサルティング等、当社の事業活動全般に関わるお客様・クライアントとの関係を対象とします。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省の定義に基づき、お客様・クライアントからの要求や言動のうち、要求内容の妥当性に照らして不相当なもの、または要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当であるものによって、従業員やスタッフの就業環境、あるいは体験の場が害される行為を、カスタマーハラスメントと捉えています。

なお、要求内容そのものが正当であっても、その伝え方や態度が相手を萎縮させたり、安心して関われる場を損なうものである場合には、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

2. 対象となる主な行為の例

- 身体的または精神的な攻撃、威圧的な言動
- 要求の過度な繰り返しや執拗な言動
- 拘束的な行動や過度な謝罪の要求
- 契約内容や事前説明の範囲を超えた不合理な要求
- 差別的または性的な言動
- 従業員・スタッフ個人への攻撃や不当な要求
- 無断での撮影・録音・録画行為

- 従業員、他のお客様、体験の場に関する無断のSNS等への投稿
- 当社または関係者の信用や体験の場を著しく損なう行為

※上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、お客様・クライアントから寄せられるご意見・ご要望に対し、合理的な解決を目指し、相互に尊重し合った話し合いを大切にしています。

一方で、当社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、個人に判断を委ねることなく、会社として適切に対応します。

その際、サービス・体験の提供や業務対応を中断またはお断りすることがあります。

また、事案の内容や状況に応じて、警察や弁護士等の専門機関と連携し、必要な措置を講じる場合があります。

4. 当社による取り組み

- カスタマーハラスメントへの対応方法や手順の策定
- 従業員への教育・研修の実施
- カスタマーハラスメントに関する報告・相談体制の整備

2026年3月10日
株式会社プロジェクトアドベンチャージャパン
代表取締役 小澤 新也