

規則與禮儀

為確保您安全放心地使用本設施，請遵守以下規則，謝謝理解和配合。

設施整體規則

- 本設施內禁止可能對其他顧客或工作人員造成困擾的行為，以及任何妨礙本設施運營的行為。
- 如果您違反本設施規則（包括使用個別設施的相關規則）或不配合本設施的請求，本設施可能拒絕您入場或請求您離場，也可能禁止您今後使用本設施以及遊覽日本全國各地的麵包超人兒童博物館，敬請見諒。
- 因顧客個人疏忽大意造成的事故以及顧客之間的糾紛，除非本設施根據法律規定負有賠償義務，否則本設施不承擔任何責任。貴重物品和隨身物品由顧客負責管理。
- 本設施可能因天氣等因素的影響而變更營業內容或臨時停業。在此情況下，本設施不補償交通費，住宿費等費用。

關於博物館

- 每人需持1張門票方可入場。同行顧客不可共用同一張門票。
- 禁止轉賣門票。如購買不正當轉買的門票將無法入場。
- 小學生或更低齡的兒童必須由家長陪同。
- 為確保孩子安全，家長請勿離開孩子身邊。
- 除補充水分之外，請勿飲食。“博物館”內設有飲水機。另外，僅有裝在水壺或塑膠瓶等可密封容器中的飲料方可攜帶入內。
- 請勿通過留下隨身物品或坐墊的方式搶佔位置。留下的隨身物品或坐墊可能視為遺失物回收。

關於拍攝、發布照片或影片

- 請勿在舞臺表演中使用閃光燈拍照。
 - 禁止以下拍攝和發布行為。
- ◇為商業目的而拍攝和發布照片或影片（在各種社交平臺、視頻網站上投稿等）
- ◇拍攝和發布可能侵犯其他顧客或工作人員肖像權、隱私權的照片或影片
- ◇拍攝和發布可能對其他顧客造成困擾的照片或影片
- ◇在設施內進行直播

除上述行為以外，如有其他對他人造成困擾或具有危險性的行為，工作人員將會予以制止。

關於嬰兒車

- 在博物館館內不可使用嬰兒車。有身體障礙的兒童可將嬰兒車當作輪椅使用。
- 在一樓商店・食品店・餐廳內可使用嬰兒車，但請勿將嬰兒車停放在通道上，請停放在指定的嬰兒車停放處。另外，如工作人員判斷嬰兒車妨礙通行，也可能將其移走。
- 嬰兒車或隨身物品在嬰兒車停放處遺失的情況下，本設施不承擔任何責任。請顧客自行負責管理嬰兒車和隨身物品。

關於一樓商店・食品店・餐廳

- 禁止將商品帶到店鋪外。請在各店鋪結帳。

關於一樓美食廣場

- 一樓美食廣場僅可享用本設施店鋪出售的飲品和食物。
- 請勿將上述以外的飲品食物帶入本設施內。但抗過敏食品和嬰兒輔食除外。
- 繁忙時段用餐時間限制在60分鐘以內。

關於儲物櫃

- 儲物櫃請務必上鎖。
- 未上鎖的儲物櫃中的物品以及營業結束後無人領取的商品將視為遺失物處理。
- 請在營業時間內領取寄存物品。

關於停車場

- 停車場僅限本設施顧客使用，營業時間以外不得使用停車場。
- 請遵從現場引導員的指示。
- 車位已滿時請勿在道路上停車等待，以免妨礙交通或對鄰近居民造成困擾。

本設施內的禁止行為

- 違反或可能違反法律法規或公序良俗的行為
- 辱罵，威脅工作人員或提出無理要求等對工作人員造成困擾的行為或暴力行為，誹謗，中傷，侮辱其他顧客，本設施或工作人員等，以及損害其信譽的行為（包括在社交平臺上投稿）
- 營利活動，攬客行為（集會，演講，未經許可的商業行為，宣傳和拍攝）
- 佔領場所，分發傳單等
- 使用代步工具（輪椅，嬰兒車和擔架除外）
- 在指定區域以外的地方吸煙
- 醉酒
- 其他可能對其他顧客或工作人員造成困擾的行為，以及任何妨礙本設施運營的行為

禁止攜帶的物品

- 危險品（尖銳物品，槍支刀劍類，火源，毒物，其他一般禁止在公共場所使用的物品，包括此類物品的仿製品）
- 無人機，遙控飛機等
- 寵物，動物（輔助犬除外）
- 含酒精飲料
- 其他可能妨礙運營或對其他顧客造成困擾的物品

如果您實施禁止行為或攜帶禁止攜帶的物品入場，本設施可能拒絕您入場或請求您離場，也可能禁止您今後使用本設施以及遊覽日本全國各地的麵包超人兒童博物館，敬請見諒。

針對顧客騷擾的基本方針

為打造讓工作人員能安心、安全工作的職場環境, 本設施訂定以下針對顧客騷擾的基本方針。

顧客騷擾的定義

依據日本厚生勞動省所發佈之《顧客騷擾對策企業手冊》, 本設施將「無論顧客的意見或要求內容是否合理, 其傳達的方式或態度若違反社會常理, 並對工作人員的工作環境造成負面影響的行為」視為顧客騷擾。

屬於顧客騷擾的行為

以下所列為部分例子, 並不限於這些內容：

顧客的要求內容缺乏正當性時

- 商品或服務本身無明顯瑕疵或疏失
- 要求內容與商品或服務無直接關聯
- 僅基於主觀感受或情緒所做的指責或要求, 且無合理依據

達成目的的手段或態度違反社會通念時

- 身體攻擊 (如毆打、施暴)
- 精神攻擊 (如威脅、辱罵、惡意中傷、誹謗、暴言等)
- 具威脅性、歧視性或性騷擾的言行
- 持續、糾纏不休的言行
- 限制行動自由 (如拒絕離開、長時間滯留、處理明顯超出合理應對時限)
- 針對特定員工個人進行攻擊或要求
- 要求不合理的特殊待遇或過度補償 (如商品、金錢)
- 強迫道歉 (如要求下跪)、要求會面等行為
- 查找、挖掘個人資料或個人身分的行為

妨礙營運行為舉例

- 對工作人員進行惡意言論中傷、未經同意拍攝照片或影片並上傳網路、糾纏等行為
- 拍攝工作人員作為迫使對方接受訴求的手段
- 以「要放上網或社群媒體」等言語威脅工作人員
- 試圖取得工作人員個人姓名, 或強迫特定工作人員本人進行道歉或回應。

本設施對顧客騷擾的處置態度

- 本設施將誠摯傾聽於顧客所提供的意見或建議, 並以冷靜的態度進行對話, 努力尋求合理的解決方案, 建立良好互動關係。
- 若本設施認定顧客的行為為顧客騷擾, 本設施有權拒絕其日後進入本設施及全國各地的麵包超人兒童博物館, 亦不再提供其他相關服務。
- 若本設施認定顧客的行為可能構成顧客騷擾, 本設施將視情況通報警方, 並採取法律行動等適當處置措施。為確保事實查明, 可能會錄音通話或面談內容, 該錄音將僅用於事實確認及防止爭議再發。

本設施的相關對應措施

- 當發生顧客騷擾時, 為了保護員工, 本設施將建立完善的體制, 確保能夠妥善判斷情況, 並迅速且確實地做出應對。
- 本設施將明確針對顧客騷擾的應對方法與處理程序, 並透過對員工進行必要的教育訓練, 致力於提升其應對能力。
- 本設施將致力於建立一套能從身心兩方面支援遭受騷擾之員工的照護體制, 以維持一個讓員工能安心工作的環境。同時, 亦將強化對員工的持續性意識培養與教育, 防止其對客戶或其他相關人員實施任何騷擾行為。