

# 规则与礼仪

为确保您安全放心地使用本设施，请遵守以下规则，谢谢理解和配合。

---

## 设施整体规则

- 本设施内禁止可能对其他顾客或工作人员造成困扰的行为，以及任何妨碍本设施运营的行为。
  - 如果您违反本设施规则（包括使用个别设施的相关规则）或不配合本设施的请求，本设施可能拒绝您入场或请求您离场，也可能禁止您今后使用本设施以及游览全日本的面包超人儿童博物馆，敬请见谅。
  - 于因顾客个人疏忽大意造成的事故以及顾客之间的纠纷，除非本设施根据法律规定负有赔偿义务，否则本设施不承担任何责任。贵重物品和随身物品由顾客负责管理。
  - 本设施可能因天气等因素的影响而变更营业内容或临时停业。在此情况下，本设施不补偿交通费、住宿费等费用。
- 

## 关于入场

- 每人需持1张门票方可“入场/入馆”。同行顾客不可共用同一张门票。
  - 禁止转卖门票。如购买不正当转买的门票将无法入场。
  - 小学生或更低龄的儿童必须由家长陪同。
  - 为确保孩子安全，家长请勿离开孩子身边。
- 

## 关于拍摄、发布照片或视频

- 请勿在舞台表演中使用闪光灯拍照。
- 禁止以下拍摄和发布行为。
  - ◇为商业目的而拍摄和发布照片或视频（在各种社交平台、视频网站上投稿等）
  - ◇拍摄和发布可能侵犯其他顾客或工作人员肖像权、隐私权的照片或视频
  - ◇拍摄和发布可能对其他顾客造成困扰的照片或视频
  - ◇在设施内进行直播

除上述行为以外，如有其他对他人造成困扰或具有危险性的行为，工作人员将会予以制止。

---

## 关于婴儿车

- 在博物馆馆内不可使用婴儿车。有身体障碍的儿童可将婴儿车当作轮椅使用。
  - 婴儿车或随身物品在婴儿车停放处遗失的情况下，本设施不承担任何责任。请顾客自行负责管理婴儿车和随身物品。
- 

## 关于活动

- 请勿通过留下随身物品或坐垫的方式抢占位置。留下的随身物品或坐垫可能视为遗失物回收。
- 

## 关于购物商场

- 禁止将商品带到店铺外。请在各店铺结账。
- 

## 关于饮食

- 在本设施内，仅可享用本设施店铺出售的饮品和食物。
  - 请勿将上述以外的食物带入本设施内。但抗过敏食品和婴儿辅食除外。
  - 繁忙时段用餐时间限制在60分钟以内。
- 

## 关于储物柜

- 储物柜请务必上锁。
  - 未上锁的储物柜中的物品以及营业结束后无人领取的物品将视为遗失物处理。
  - 请在营业时间内领取寄存物品。
- 

## 本设施内的禁止行为

- 违反或可能违反法律法规或公序良俗的行为
  - 辱骂、威胁工作人员或提出无理要求等对工作人员造成困扰的行为或暴力行为，诽谤、中伤、侮辱其他顾客、本设施或工作人员等，以及损害其信誉的行为（包括在社交平台上投稿）
  - 营利活动、揽客行为（集会、演讲、未经许可的商业行为、宣传和拍摄）
  - 占领场所、分发传单等
  - 使用代步工具（轮椅、婴儿车和担架除外）
  - 在指定区域以外的地方吸烟
  - 醉酒
  - 其他可能对其他顾客或工作人员造成困扰的行为，以及任何妨碍本设施运营的行为
- 

## 禁止携带的物品

- 危险品（尖锐物品、枪支刀剑类、火源、毒物、其他一般禁止在公共场所使用的物品，包括此类物品的仿制品）
- 无人机、遥控飞机等
- 宠物、动物（辅助犬除外）
- 含酒精饮料
- 其他可能妨碍运营或对其他顾客造成困扰的物品

如果您实施禁止行为或携带禁止携带的物品入场，本设施可能拒绝您入场或请求您离场，也可能禁止您今后使用本设施以及游览全日本的面包超人儿童博物馆，敬请见谅。

# 关于遏制顾客骚扰行为的基本方针

为营造员工安心、安全的工作环境，本设施制定了针对顾客骚扰的基本方针。

## 顾客骚扰的定义

本设施依据日本厚生劳动省发布的《顾客骚扰对策企业手册》，将以下行为定义为顾客骚扰：无论顾客意见或要求的内容是否合理，只要其表达方式或态度违背社会常识，进而对员工的工作环境造成负面影响的行为，均属于顾客骚扰。

## 属于顾客骚扰的行为

包括且不限于下列示例：

### 顾客的要求内容缺乏正当性时

- 所提供的商品或服务不存在瑕疵或过失；
- 要求内容与商品或服务无关；
- 基于无合理依据的主观或情绪性的指责与要求。

### 为实现要求所采取的方式不当，违反社会常识时

- 肢体攻击（如施暴、伤害行为）；
- 精神攻击（如威胁、侮辱、诽谤中伤、损害名誉、恶言相向）；
- 威吓、歧视或性骚扰言行；
- 持续性、纠缠不休的言行；
- 限制行动自由（如拒绝离开、长时间滞留、处理明显超过合理应对时间）；
- 针对员工个人的攻击或要求；
- 要求过度优待。或商品、金钱赔偿的行为；
- 要求道歉（包括下跪）或面谈等行为。

### 其他妨碍运营的行为示例

- 对员工进行诽谤中伤、未经允许拍摄照片或视频并上传至网络、跟踪等骚扰行为；
- 以拍摄员工为手段，强行推进投诉或要求；
- 以“要公开至社交媒体或网络”等言语手段，对员工进行威胁。

## 本设施对顾客骚扰的应对立场

- 本设施将认真倾听顾客提出的意见与要求，以理性对话为基础，努力合理解决问题、建立良好关系。
- 若本设施判断顾客的言行为顾客骚扰，本设施将可能拒绝其今后进入本设施及全国面包超人儿童博物馆，亦不再提供其他相关服务。
- 若本设施判断顾客行为可能构成顾客骚扰，本设施将视情况采取必要措施，包括报警或依法处理。同时，为准确掌握情况，可能会对电话或当面交流内容进行录音，录音内容仅用于事实确认以及防止类似纠纷再发。

## 本设施的相关对应措施

- 在发生顾客骚扰时，为了保护员工，本设施将建立健全的体制，确保能够妥善判断情况，并迅速且准确地作出应对。
- 本设施将明确应对顾客骚扰的具体方法和处理流程，并通过为员工进行必要的培训，致力于提升其应对能力。
- 本设施将致力于建立一套能够从身心两个层面为遭受骚扰的员工提供支持与照护的体系，持续维护一个让员工能够安心工作的环境。同时，也将加强对员工的持续性意识引导与教育，防止其对客户或相关人员实施任何骚扰行为。