

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 【はじめに】

紋別観光振興公社旅行センターでは、お客様の高い満足を得られる為に、質の高い商品とサービスを提供することで、お客様からの信頼と期待にお応えできるよう常に考え、心掛けております。

また、その一方で従業員や添乗員の心身の健康と就業環境の維持を守ることがお客様への質の高いサービスを持続的に提供できるものと考え、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたします。

## 1. カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、従業員、添乗員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合には、お客様に誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で臨み、組織として対応致します。

## 2. 当社によるカスタマーハラスメントの定義

「お客様が、その優越的な立場を利用して行う不当な言動、または不当な要求（不法行為もしくはこれに類する行為、定義のない対応、社会通念上相当な範囲を超える対応の要求等）であって、社員の就業環境を害するもの」と定義いたします。

## 3. カスタマーハラスメントの対象となる行為の具体例

1. 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷等
2. 脅威を感じさせる言動
3. 過剰な要求
4. 暴行、器物損壊、その他の粗暴な言動等
5. 業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回のクレーム等）
6. 業務スペースの立ち入り
7. 社員を欺く行為
8. 会社・社員の信用を棄損させる行為（誹謗中傷等を目的とした無断録音・録画データのインターネット上への掲載等）
9. 盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑猥な言動、セクシャルハラスメント（セクハラ発言、身体に触れる等）

## 4. カスタマーハラスメントへの対応

当社では、お客様からのご意見やご要望、ご指摘に対して、真摯かつ誠実に向き合い、迅速・適切に対応するよう努めております。

一方で、お客様からのご要求や言動のうち、過度な要求や不当な行為が認められる場合におきましては、社員の人権および適切な就業環境を守るため、組織として毅然とした対応をとらせていただきます。

### 【お客様対応】

お客様の行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、注意や警告により是正を求めますが、改善されないときは、直ちに以後のお客様対応をお断りします。

また、旅行業約款に則り、お客様との旅行契約を解除、または旅行サービスの提供をお断りする場合があります。

なお、犯罪行為やこれに準ずる悪質な行為に対しては、警察・法律事務所等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

### 【社内対応】

- ・国の方針に従い、カスタマーハラスメントに対する対応手順を策定いたします。
- ・従業員や添乗員がカスタマーハラスメントを受けた場合に、会社として適切な対応ができる体制を整備するとともに、当該従業員や添乗員のケアに努めます。

### 【カスタマーハラスメントに対する責任と義務】

従業員が自ら取引先等に対してカスタマーハラスメント行為を行わないよう、従業員を啓発いたします。

※上記の定義および行為例は、株式会社紋別観光振興公社「カスタマーハラスメント防止基本規定」に基づいています。

※当「基本方針」は、今後の法令整備または社会情勢の変化により、改訂する場合があります。