カスタマーハラスメントに対する基本方針

㈱栃旅協サービスセンター

株式会社栃旅協サービスセンター（以下、「当社」という。）は、人と人、人と地域を繋ぐ平和産業である観光産業の一員として、商品とサービスを提供することで、日々業務に取り組んでおります。

しかしながら、業務に取り組む中で、一部のお客様からのご意見・ご要望の中には、人格を否定する言動や社会通念上不相当な要求、社員の尊厳を傷つける著しい迷惑行為等（カスタマーハラスメント）と考えられるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招くとともに、通常業務への支障や提供するサービスの低下を招く恐れがあります。

このような状況を踏まえ、社員一人ひとりの人権を守り、質の高いサービスを継続的に提供していくため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、当社の社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、お客様等に誠意を持って対応しつつも、毅然とした態度で臨み、組織として対応いたします。

１．カスタマーハラスメントの定義

お客様、又は取引先を含む第三者からのクレーム・言動のうち、要求する内容の妥当性を欠いたもの、または、要求を実現させるための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、応対する社員の人格や安心・安全な職場環境が害されるものをいいます。

２．カスタマーハラスメントに該当し得る行為例

- 身体的・物理的な攻撃（暴力・店舗の設備や備品の破損行為・正当な理由のない業務スペースへの無断立入）
- 精神的な攻撃（暴言・脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・人格の否定・ＳＮＳやインターネット上での誹謗中傷）
- 差別的な言動
- 威圧的な言動や要求（特別扱いの強要・正当な理由なく社会的な立場や権威を利用した要求の強要）
- 継続的、執拗な言動（執拗に同じ主張や揚げ足を取り自分の主張を認めさせる行為・メール等での執拗な要求や問合せ・通常業務に支障を及ぼす過度な追及）
- 過度な謝罪要求（文書での謝罪・土下座の強要）

・拘束的な行動（不退去・居座り・就業者の長時間拘束・電話を切らせない・休業日や営業時間外の対応要求・正当な理由のない自宅や特定の場所への呼びつけ・執拗な面会要求）
・セクシャルハラスメント行為（性的な言動・身体に触る行為・つきまとい・待ち伏せ・卑猥な言動・盗撮）
・正当な理由のない金銭補償・旅行の再実施などの強要行為
・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
・社員を無断で撮影、録画、録音する行為（撮影、録画、録音した内容の公開）
・社員個人への執拗な要求・攻撃（個人情報の開示要求・個人情報の SNS への投稿・特定の社員に対する解雇や処罰の要求）
・団体旅行を乱す行為・添乗業務を阻害する行為

３．カスタマーハラスメントへの対応

（お客さま対応）

・お客様の要求・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、カスタマーハラスメント行為を止めていただく旨をお伝えする。そのうえで、継続された場合は、直ちに以後のお客様対応をお断りします。
・旅行契約を締結中の場合、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します。他のお客様にご迷惑をおかけする行為も同様に対処します。
・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、組織として厳正に対処します。

（社内対応）

・社員への周知、啓発（基本方針の社内への掲示、新人研修）
・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定（対応責任者の選任）

※ 上記以外において、社内対応が必要な場合は、別途措置を図ることとします。

本基本方針は、随時見直すこととします。