令和8年9月25日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

祐徳旅行株式会社

祐徳旅行では、安心安全でお客様の思い出になる旅行をお届けするため、お客様に質の高いサービスを提供すべく日々業務に取り組んでおります。

一方、お客様に質の高いサービスを安定して提供し続けていくためには、社員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境を整えることが大切です。当社としましては、お客様から合理的な範囲を超える不当な要求や、悪質な言動等のカスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合は、これらの行為から社員を守ります。又、組織として毅然と対応するとともに、必要に応じて警察や弁護士などのしかるべき機関・専門家と連携しながら厳正に対処してまいります。

１．カスタマーハラスメントの定義

社員に対するお客様（取引先など含む）からの不当な要求や悪質な言動のうち、以下の行為をカスタマーハラスメントとして定義します。

（１）当該クレーム・言動の要求内容の妥当性が認められないもの

（２）また妥当性があっても当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なもの

（３）当該手段・態様により、社員の就業環境が害されるおそれがあるもの

２．該当する行為例（行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません）

・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、暴言、威嚇、脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱など）

・威圧的、差別的な言動、土下座の要求

・継続的、執拗な言動・要求、虚偽の事実に基づく要求や正当な理由のない要求

・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

・セクシャルハラスメント（盗撮、発言、つきまとい）

・社員個人への攻撃や過剰な要求、いやがらせ（無断の撮影、録音等の行為およびSNSやインターネットへの投稿等）

・不合理または過剰なサービス提供の要求

３．カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

・カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合は、社員を守るため毅然と対応します。

・状況に応じて、お客様に対し、注意や警告、または社員による相談・対応業務を中止します。
また、旅行業約款、各種規約、その他の会社規則に則り、弊社サービスの提供をお断りさせていただく場合もございます。

・悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察や弁護士などの然るべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

４．社員への対応

・カスタマーハラスメントに関する対応マニュアルの策定

・カスタマーハラスメントに関する教育や研修の実施

・カスタマーハラスメント相談窓口とカスタマーハラスメントを受けた社員へのメンタルケア

・自らが取引先等に対し、カスタマーハラスメントを行うことのないよう社員を啓発します。

以　上