

あわら観光株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、社員一人ひとりが安全かつ安心して働ける職場環境を確保することが、お客様に「安心」と「感動」を提供するための基盤であると考えております。

その実現に向け、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下の通り策定いたしました。

■ 定義

当社では、社員に対するお客様（取引先を含む）からの不当な要求や悪質な言動のうち、以下のいずれかに該当するものを**カスタマーハラスメント（カスハラ）**と定義します。

1. 要求内容が社会的に見て妥当性を欠くもの
2. 要求内容に妥当性があっても、それを実現する手段・態様が社会通念上、不相当と認められるもの
3. 当該言動等により、社員の就業環境が害される、またはそのおそれがあるもの

■ 該当する行為の例

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当すると判断される可能性があります。

- 身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- 威圧的・差別的な言動、土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、業務用チャット〔例：LINE等〕による過度な連絡、監禁、同一内容の繰り返し要求）
- 社員個人に対する攻撃や過剰な要求
- 社員の個人情報、写真、音声、映像等を本人の同意なく SNS や口コミサイト等に投稿・公開する行為
- 社員個人や当社に対する虚偽・事実無根の誹謗中傷
- セクシャルハラスメント（盗撮、不適切な発言、つきまとい等）
- 本人の意思に反するプライベートな連絡先（SNS アカウント等）の開示要求
- 正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪の強要
- 不合理または過剰なサービス提供の要求

※上記の定義および行為例は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定したものであり、あくまで一例であり、これらに限定されるものではありません。

■ カスタマーハラスメント発生時の対応

当社では、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、社員の安全と尊厳を守るため、毅然とした対応を取ります。

状況に応じて、当該のお客様に対し注意喚起や警告を行い、社員による対応を中止させていただく場合があります。

- また、自動車運送事業約款、旅行業約款、利用規約、その他の会社規定に基づき、当社サービスの提供をお断りする措置を取ることがあります。
- 悪質な言動や犯罪に該当する行為については、警察や弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。