

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の作成について

株式会社 読売旅行

はじめに

私たち読売旅行は、日頃よりお客様のご意見に真摯に向き合い、より満足度の高い商品を皆様へ提供することを目指しています。しかしながら、一部のお客様による非常識な言動が従業員の健康や就業環境に悪影響を及ぼすケースもございます。当社はそのような迷惑行為から従業員を守り、安心して働くことができる職場環境を整備することが不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が示した定義に基づき、「お客様または取引先等を含む第三者からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、その手段・態様により、応対する従業員が、身体的または精神的に健康を脅かされるなど就業環境が害される行為」をカスタマーハラスメントと判断します。

※厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」は[こちら](#)をご覧ください。

※従業員とは派遣添乗員を含め、当社で業務を行う全ての者を指します。

カスタマーハラスメントの対象となる行為の具体例

- ・身体的攻撃 * 暴行、物を投げつける行為等
- ・精神的攻撃 * 暴言、差別的発言、名誉棄損、侮辱等
- ・威圧的言動 * 脅迫、土下座の強要、業務スペースへの無断立ち入り、社会的立場や権威により特別扱いを要求する等
- ・拘束的言動 * 長時間の電話、同じ質問や要求を繰り返す、不退去、居座り、営業時間外の対応要求等
- ・セクシャルハラスメント行為
- ・従業員個人への攻撃 * 個人情報の開示強要、同意のない写真撮影や録画・録音等
- ・SNSやインターネットへの個人情報や事実に基づかない誹謗中傷投稿
- ・不当な謝罪要求や金銭的要求
- ・団体旅行の規律を乱す行為 * 添乗業務を阻害する、他の参加者に迷惑をかける行為等

※上記の行為は例であり、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への対応

- ・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。

従業員への対応

- ・国の方針に従い、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、会社の基本方針と体制を整備し、従業員へ啓発・教育を行います。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員の相談窓口の設置や、産業医など専門家によるメンタルケアを行います。
- ・自社従業員がカスタマーハラスメント行為を行わないよう、啓発・教育を行います。