

東武トップツアーズ(株)カスタマーハラスメントに対する基本方針

1, はじめに

私たち東武トップツアーズは、経営理念『Warm Heart～ありがとうの連鎖を～』のもと、私たちに人生の瞬間（とき）をお預けいただくお客様へ常に感謝し、お客様の期待を越える感動を提供することを目指しています。

一方で、これらのサービスの提供は、お客様との対等な信頼関係と、従業員の心身の安全があってこそ成り立つものであり、従業員が安心・安全に働ける職場環境の確保もまた、当社の重要な責務であると認識しています。私たちは、従業員へのハラスメント行為に対しては毅然とした態度で臨み、健全な職場環境を維持するため『カスタマーハラスメントに対する基本方針』を策定いたしました。

※『従業員』とは、当社で働くすべての従業員、及び旅行中のサービス提供者（添乗員・ガイド等）を含みます。

2, カスタマーハラスメントの定義

基本方針におけるカスタマーハラスメントとは、お客様（お取引先等を含む）からの要求や言動のうち、その要求内容に妥当性を欠くか、あるいは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り、従業員の職場環境が害されるものをいいます。

3, カスタマーハラスメントに該当する行為

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、威嚇）
- ・威圧的な言動（土下座の強要、無断での業務スペースの立入り、社会的地位や役職を背景とした優越的な立場からの過大な要求）
- ・継続的（繰り返し）対応の過剰な要求、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話、営業日外・営業時間外の対応要求）
- ・差別的な言動
- ・セクシュアルハラスメント（身体的な接触、発言、盗撮、つきまとい等）
- ・従業員個人への攻撃・要求
- ・従業員のプライバシーを侵害する個人情報を SNS やインターネット・動画・口コミサイトへ投稿
- ・当社や従業員個人への事実に基づかない誹謗中傷（SNS やインターネットへの投稿など）、及び拡散行為
- ・正当な理由のない予約変更、取消料の免除、金銭補償の要求
- ・不合理又は過剰なサービス提供の要求

※上記の行為は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されるものではありません。

4, カスタマーハラスメントへの対応

(1) お客様への対応

- ・社会通念上不相当な範囲を超える要求や言動に対しては、毅然とした態度で臨みます。注意、警告を行っても当該言動が継続する場合は、従業員保護のため、それ以上の対応を打ち切り、お取引やサービスの提供をお断りします。
- ・当社がカスタマーハラスメントと判断した行為については、警察、顧問弁護士等の外部専門機関と連携し、民事・刑事の両面から法的な措置を含めた厳正な対処を行います。

(2) 社内及び従業員への対応

- ・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、社内体制を整備し、適切な対処方法や手順について、従業員へ啓発・教育を行います。
- ・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』に基づいた当社のマニュアルを策定します。
- ・カスタマーハラスメント相談窓口の設置とカスタマーハラスメントを受けた従業員のメンタルケアを行います。
- ・当社従業員がカスタマーハラスメントに該当する行為を行わないよう、従業員へ啓発・教育を行います。