

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

千歳観光グループは「Smile Creation Company」として私たちに関わる全ての人に

"今までになかった笑顔"をお届けすることを使命に事業を展開しており

「人と人とが幸せに過ごせる社会を創る」というビジョンのもと"人と人との繋がり""いただく期待の声"そして"「ありがとう」の一言"を大切にしています。

その一方で、近年一部のお客様による社会通念を逸脱した言動が

従業員の尊厳や安全を脅かす事例として顕在化しており、

こうした行為は従業員のみならず、他のお客様にも不快な影響を与えるものであり、

私たちが目指す「笑顔があふれる空間」の実現を妨げるものです。

そこで当グループは、従業員とすべてのお客様が安心して過ごせる環境を守るため

以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

千歳観光グループが考えるカスタマーハラスメントとは

当グループはすべてのお客様に対し、誠実かつ丁寧な対応を心がけております。

そのうえで、お客様から従業員に対して以下のような行為が確認された場合

「カスタマーハラスメント」と判断します。

主な該当行為（例示）

- ・身体的な攻撃（暴力・傷害）
- ・威迫・脅迫・極端な威圧的言動
- ・侮辱・人格否定・差別的発言・性的嫌がらせ
- ・プライバシー侵害（無断撮影・録音、SNS等での誹謗中傷）
- ・不当・過剰な要求（謝罪・補償・土下座など）
- ・長時間の拘束・執拗なクレーム・攻撃的な言動の繰り返し
- ・自傷、他害を示唆する言動による精神的圧迫
- ・その他、従業員の人権・尊厳を著しく損なう行為

カスタマーハラスメントへの対応

〈お客様への対応〉

カスタマーハラスメントと判断した場合、従業員の安全を最優先し、サービス提供や対応を中止します。

また、悪質な事案については、警察・弁護士等と連携し、法的措置を含めた適切な対応を行います。

〈社内への対応〉

従業員が安心して業務に取り組めるよう、対応方法や心のケアを含む研修を実施します。また、対応マニュアルの策定、相談窓口と対応フローの整備、事案の記録・共有による再発防止にも継続的に取り組みます。