

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社近畿日本ツーリスト沖縄は、旅行業を中心に事業を展開し、お客さまに安全・安心で快適なサービスを提供することを使命としています。一方で、従業員の安全と就業環境の維持も極めて重要であり、すべてのステークホルダーの人権が尊重される社会を実現するため、KNT-CT グループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に則り、厳格に運用いたします。

1. 基本方針

当社は、お客さま(取引先等を含みます。以下同じ。)のご意見・ご要望に対しては、謙虚に受け止め、誠実かつ真摯に対応いたします。一方で、従業員に対する暴行・脅迫・暴言・不当な要求等のカスタマーハラスメントは、従業員の尊厳を傷つけ、サービスの質の低下を招く重大な要因となります。

従業員の心身の安全を最優先で守り、またすべてのお客さまに良質なサービスを提供するため、社会通念上不相当と判断した場合は、組織として厳然たる対応を取らせていただきます。
※本方針における「従業員」とは、株式会社近畿日本ツーリスト沖縄で働くすべての従業員に加え、当社の取引先企業等の従業員も対象とします。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの言動、態度、所作のうち、それらを通じた要求等の内容が妥当性を欠くか、またはそれらを通じた要求等の内容の妥当性に照らして、それを実現するための手段・態様が社会通念上不相当であるものであって、従業員の就業環境が害されるもの(またはそのおそれがあるもの)をカスタマーハラスメントとして定義します。

3. 対象行為例

- **身体的、精神的な攻撃：**
暴行、傷害、脅迫、威嚇、中傷、名誉棄損、侮辱、ひどい暴言、土下座の要求
- **威嚇行為：**
大声を出す、机を叩く、蹴る等の威圧的な態度・所作
- **撮影・録音等による脅迫：**
やりとりを同意なく録音・撮影してマスコミに提供する、またはインターネット上に公開すると言及・脅迫する行為
- **SNS・ネットへの誹謗中傷：**
SNS、口コミサイトへの書込み、インターネット上の動画配信等による当社および従業員

への誹謗中傷の投稿・拡散行為

- **執拗な言動・拘束：**
不相当に継続的・執拗な言動、拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- **業務妨害：**
多数回にわたる執拗な架電（無言電話を含む）、長時間にわたる電話
- **差別・性的言動：**
差別的な言動、セクシャルハラスメントにあたる性的な言動・つきまとい
- **反社会的行為：**
反社会的勢力との繋がりをほのめかす言動
- **不当・過剰な要求：**
不合理・過剰なサービスの要求、契約内容にないサービスの強要
- **理不尽な金品・謝罪要求：**
正当な理由のない予約変更、キャンセル料の免除、金銭補償の要求、理不尽な謝罪の要求
- **プライバシー侵害：**
従業員、ガイドや添乗員に対する過度な要求やハラスメント（無断の撮影、つきまとい・出待ち行為、プライベートな連絡先・SNS アカウント等の開示要求）

※上記は例示であり、これらに限りません。

（一社）日本旅行業協会（JATA）発行の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」等に基づき厳格に判断します。

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- **対応の中止と警告：**
お客さまの言動、態度、所作等がカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、従業員を保護するため、直ちに注意・警告を行い、改善されない場合は対応を即座に中止します。
- **契約解除・サービス拒絶：**
旅行契約を締結している場合は、旅行業約款に則り、お客さまとの旅行契約を解除する、または旅行サービスの提供をお断り（契約締結の拒否を含む）させていただきます。
- **警察・弁護士との連携：**
悪質な言動や犯罪行為（脅迫・恐喝・業務妨害等）に対しては、いかなる例外もなく速やかに警察への通報や弁護士等の専門機関と連携し、民事・刑事の両面から厳正な法的措置を講じます。

5. 当社における取り組み

- **対応手順の策定と徹底：**
カスタマーハラスメントに対する具体的な対応手順と、対応部署・責任者を定めるとともに、グループ会社連携による組織的な対応体制を策定・整備します。

- **教育、研修および従業員の啓発：**

従業員に対し、ハラスメント対応のための実践的な教育・研修を実施するとともに、従業員自らが取引先等に対してカスタマーハラスメントを行うことのないよう、コンプライアンス意識の啓発に努めます。

- **相談体制の整備とメンタルケア：**

カスタマーハラスメントに対する報告および迅速な相談体制を構築し、被害を受けた従業員の心身のメンタルケアに努めます。

- **業界団体等との連携：**

(一社)日本旅行業協会(JATA)等の外部機関や業界全体と緊密に連携し、カスタマーハラスメント撲滅に向けた取り組みを推進します。

当社は、すべてのお客さまに対し公平で安全なサービス提供に努めるとともに、従業員が安心して働ける環境を守るため、この方針に基づいた対応を徹底してまいります。

【カスタマーハラスメントに関するお問い合わせ窓口】

株式会社近畿日本ツーリスト沖縄 管理部

- **電話番号：** [098-861-9118]

- **受付時間：** 平日 9:30～17:30(土・日・祝日・年末年始を除く)

※内容を正確に把握し、適切な対応を行うため、お電話の通話内容はすべて詳細に記録(録音等を含む)させていただきます。

※お電話および電子メール(お問い合わせフォーム等を含む)によるご連絡において、不当な要求、悪質な言動、または脅迫行為等に該当すると当社が判断した場合は、速やかに対話・通信を終了(返信の拒絶を含む)し、以降の一切の対応をお断りいたします。