

公益社団法人さいたま観光国際協会カスタマーハラスメント対策基本方針

令和7年12月1日 制定

1 基本的な考え方

公益社団法人さいたま観光国際協会（以下「当協会」という。）では、お客様等からのご意見・ご要望等を真摯に受け止め、皆様の信頼や期待に応えることを心掛け、日々の業務に取り組んでおります。

一方で、お客様等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの「カスタマーハラスメント」に該当する行為は、職員の心身に悪影響を及ぼすほか、業務が妨げられることで、他のお客様等へのご迷惑となります。

当協会は、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様等に対し誠意をもって対応しつつも毅然とした態度で対応し、職員の尊厳を守り、就業環境が害されることを防ぐため、次の方針を掲げ、これを徹底いたします。

2 カスタマーハラスメントにあたる行為

（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」に基づきます。
なお、以下の行為のみに限定されるものではありません。）

○お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・当協会の提供する商品・サービス内容に瑕疵、過失が認められない場合
- ・要求内容が、当協会の提供する商品・サービス内容とは関係がない場合

○要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当な言動

(1)要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・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）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求

- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

(2)要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

3 カスタマーハラスメントへの対応

当協会がカスタマーハラスメントに該当すると判断した行為を受けた際は、まずお客様等との理性的な話し合いを要求します。話し合いができない場合には、対応を中止（中断）させていただきます。また、悪質なカスタマーハラスメントに対しては、直ちに警察・弁護士等の外部機関へ相談のうえ、組織的に対処します。

4 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対する基本姿勢の明確化
- ・カスタマーハラスメントへの対応等の明確化
- ・職員の相談対応体制の明示
- ・窓口、ホームページでの本基本方針の掲示、お客様等への周知
- ・職員研修の実施

5 お客様等へのお願い

本基本方針は、お客様等と職員に「安心・安全・快適」な環境を提供することを目的に策定しております。当協会では、今後も引き続きお客様等との良好な関係を築き、質の高いサービスを提供できるよう努めて参りますので、ご理解・ご協力の程よろしくお願い申し上げます。