カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社トヨタツーリストインターナショナル

制定：2026 年 10 月 1 日

1. はじめに

当社は、「お客様第一」の基本理念のもと、お客様に誠実かつ的確なサービスを提供し、高い信頼と満足をいただくことを目指しております。同時に、これらのサービスを支える全就業者が健康で安心して働ける就業環境を整えることが、持続可能な高品質サービスの提供に不可欠であると考えています。

万一、お客様や取引先等からカスタマーハラスメントに該当する不当な言動や要求があった場合には、厚生労働省の指針および一般社団法人日本旅行業協会（JATA）のマニュアル等に準拠し、組織全体で毅然とした態度で対処いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様または取引先等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして実現手段・態様が社会通念上不相当なものであり、就業者の就業環境が害される行為（身体的・精神的な苦痛を与える行為）を指します。

対象となる就業者：正社員、契約社員、嘱託社員、派遣社員、添乗員（派遣含む）、現地ガイド、パート・アルバイト等、当社の業務に従事するすべての者を対象とします。

3. 対象となる行為（12 類型）

妥当性を欠く要求、または社会通念上不相当な手段・態様による要求として、以下の行為を対象とします。

No.	行為類型	具体例・態様
1	**長時間拘束・電話**	30 分を超える長時間の対応強制、長時間の電話拘束
2	**過度・不当な繰返し**	正当な理由のない同一内容の過度・執拗な繰返し要求
3	**暴言・侮辱・誹謗中傷**	大声での威嚇、人格否定・侮辱的発言、暴言
4	**暴力・器物破損**	身体的な攻撃（殴る・蹴る等）、社内備品や店舗設備の破損
5	**威嚇・過剰な強要**	土下座の要求、執拗な金銭補償要求、不当な解雇要求
6	**権威的言動・態度**	「顧客だから」「金を払っている」等の権威的態度による不当要求
7	**時間外・職場外の拘束**	営業時間外の対応強制、自宅や指定場所への不当な呼び出し
8	**ネット・SNS 誹謗中傷**	社員の氏名・写真の無断掲載、SNS・掲示板等への事実無根の書き込み
9	**セクシャルハラスメント**	性的な言動、身体への不必要な接触、盗撮・付きまとい
10	**個人への過度な攻撃**	特定社員の指名・付きまとい、個人的な連絡先・交際の要求
11	**業務妨害（添乗等）**	添乗業務や店舗運営の継続を困難にする妨害・迷惑行為
12	**不当な立ち入り**	許可のないオフィス・店舗への不当な立ち入り・不退去

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

（1）初期対応および丁寧な対話

事実確認を丁寧に行い、お客様のご意見に真摯に耳を傾けます。ただし、事実未確認段階での不当な謝罪は行わず、5W1H に基づき事実を正確に記録・確認します。対応時は複数人での対応および記録・録音を実施します。

（2）組織的対応への移行と打ち切り基準

担当者一人で抱え込ませず、速やかに管理監督者へ報告・引き継ぎを行います。対応時間が 30 分を超えた場合、または同様の要求が 3 回以上繰り返された場合は、対応を打ち切る基準を設けて適用します。

（3）契約解除・出入禁止・法的措置

不当要求・ハラスメントが継続・著しい場合、標準旅行業約款に基づき契約締結の拒否または契約解除を行います。また、店舗・敷地内への出入禁止措置を講じます。暴力・脅迫・器物破損等の犯罪行為に対しては、直ちに警察（110 番/＃9110）へ通報し、弁護士と連携のうえ刑事・民事の両面で法的措置をとります。

5. 社内体制の整備および就業者保護

（1）相談窓口の設置

1 次窓口として拠点管理監督者、2 次窓口として総務部に「カスタマーハラスメント専門相談窓口」を設置し、オンラインやモバイルからも報告・相談できる体制を整備します。

（2）プライバシー保護と不利益取扱いの禁止

相談者および事実関係の協力者のプライバシーを厳格に保護し、ハラスメントの報告・相談を行ったことを理由とする解雇その他の不利益な取扱いを就業規則に基づき固く禁止します。

（3）心身のケアおよび法的支援

被害を受けた就業者に対し、産業医・社外専門カウンセラーによるメンタルヘルスケアを実施します。必要に応じて特別休暇の付与、配置転換、業務軽減措置を行い、法的トラブル時には会社として弁護士支援等を提供します。

（4）研修・教育の実施と事後検証

全就業者を対象にカスタマーハラスメント防止および初期対応に関する定期研修を実施します。
発生事案は発生要因や対応フローを分析・検証し、マニュアルの継続的改訂に活かします。

（5）自社就業者の加害者化防止

当社就業者がパートナー企業や取引先等に対してカスタマーハラスメントを行わないよう、コンプライアンス教育を徹底します。