カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月
ツアーシステム株式会社

ツアーシステム株式会社（以降、当社）では、社員一人ひとりが安全で安心して働ける職場環境を確保することがお客様へ感動を提供するための基盤になると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

■はじめに

当社は、「たくさんの出会いをたくさんの感動に変えよう」を社是として掲げ、社員一人ひとりがお客様のご意見・ご要望を真摯に受け止め、誠実に対応することを心がけています。一方で当社は、お客様から合理的な範囲を超える不当な要求や、悪質な言動等のカスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合は、これらの行為から社員を守ります。社員一人ひとりが安心して働くことができる職場環境を構築することがお客様の実感価値の向上に繋がるという考えのもと、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

※「社員」とは、当社で働くすべての従業員（当社の委託先企業の従業員、派遣社員を含む）を指します。

■カスタマーハラスメントの定義

社員に対するお客様（取引先など含む）からの不当な要求や悪質な言動のうち、以下の行為をカスタマーハラスメントとして定義します。

（1）当該クレーム・言動の要求内容の妥当性が認められないもの
（2）また、妥当性があっても、当該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
（3）当該手段・態様により、社員の就業環境が害されるおそれがあるもの

■カスタマーハラスメントに該当する行為

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的、差別的な言動、土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する）
- 社員個人への攻撃や要求・社員の個人情報等の SNS やインターネット、動画、口コミサイト等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- 社員個人やツアーシステム株式会社への事実に基づかない誹謗中傷に当たる投稿
- セクシャルハラスメント（盗撮、発言、つきまとい）
- 社員本人の意に沿わないプライベートな連絡先（SNS・アカウント等含）の開示強要
- 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求
- 不合理または過剰なサービス提供の要求

※　上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

■カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合は、社員を守るため毅然と対応します。
  状況に応じて、お客様に対し、注意や警告、または社員による相談・対応業務を中止します。
  また、旅行業約款、各種規約、その他の会社規則に則り、弊社サービスの提供をお断りさせていただく場合もございます。
- 悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察や弁護士などの然るべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

■社員への対応

- カスタマーハラスメントに関する対応マニュアルの策定およびカスタマーハラスメントに関する啓発や教育の実施
- 社員自身がカスタマーハラスメント行為を行わないようにするための啓発・教育の実施
- カスタマーハラスメント相談窓口とカスタマーハラスメントを受けた社員へのメンタルケア
- 日本旅行業協会（JATA）との連携