

一般社団法人 城崎温泉観光協会 カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 策定の趣旨

一般社団法人城崎温泉観光協会（以下「当協会」といいます。）は、令和 8 年 10 月 1 日から施行される改正労働施策総合推進法及び「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号。以下「カスタマーハラスメント防止指針」といいます。）を踏まえ、カスタマーハラスメントから職員を守るための取組を推進します。

本方針は、同指針に基づき、当協会におけるカスタマーハラスメントへの基本的な考え方、対応方針及び相談・対応体制等を定めるものです。

当協会は、お客様からの正当なご意見やご要望を大切にし、これまでどおり誠実かつ丁寧な対応に努めるとともに、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動から職員を守り、安心して働くことのできる職場環境の確保に努めます。

2. 基本的な考え方

当協会は、観光案内、情報発信、観光振興事業等を通じ、城崎温泉を訪れるお客様に安心して快適に滞在いただける環境づくりに努めています。

お客様から寄せられるご意見やご要望は、より良いサービスや観光地づくりにつなげるための重要な情報であり、当協会ではこれらを真摯に受け止め、誠実かつ丁寧に対応します。

一方で、一部のお客様による、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動により、職員の人格や尊厳が傷つけられたり、就業環境が害されたりする場合があります。

当協会は、職員一人ひとりの人格と尊厳を尊重し、安心して働くことのできる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対しては職員個人に対応を委ねることなく、組織として適切に対応します。

なお、本方針は正当なご意見や苦情をお断りするものではありません。お客様からのご意見にはこれまでどおり真摯に耳を傾け、サービスの改善に努めてまいります。

3. カスタマーハラスメントの定義

当協会では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止指針」に基づき、カスタマーハラスメントを、「顧客等の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、労働者の就業環境が害されるもの」と考えます。

具体的には、以下の 3 つの要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとして取り扱います。

- ① 顧客等の言動であること
- ② その言動が社会通念上許容される範囲を超えていること
- ③ その言動により職員の就業環境が害されること

なお、電話や SNS 等のインターネット上における言動も対象となります。

個々の事案については、要求の内容、その必要性、言動の態様、頻度、継続時間、職員への影響等を総合的に判断します。

4. カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為

以下は一例であり、これらに限るものではありません。

(1) 要求内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・要求に理由がない、または当協会の業務と関係のない要求
- ・当協会が通常提供しているサービス等を著しく超える要求
- ・対応が著しく困難または不可能な要求
- ・不当な損害賠償や金銭的補償を求める行為
- ・本来当協会が行う業務ではない予約、手配、送迎等を過度に要求する行為

(2) 身体的・精神的な攻撃

- ・暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ・脅迫
- ・中傷、名誉毀損、侮辱
- ・暴言
- ・土下座等の不当な謝罪を強要する行為
- ・職員やその家族等への危害をほのめかす行為

(3) 威圧的・拘束的な言動

- ・大声で怒鳴る、威圧する
- ・長時間にわたり電話や対面での対応を強要する
- ・同じ内容の問い合わせや抗議を繰り返す
- ・対応終了を申し出ても話を続けるよう要求する
- ・退去をお願いしても居座る
- ・職員の進路を塞ぐ等、身体的な拘束につながる行為

(4) 職員個人への攻撃

- ・職員個人を名指して執拗に責める
- ・職員の人格を否定する発言を繰り返す
- ・職員の氏名、顔写真、個人情報等を SNS 等に掲載する
- ・職員個人への連絡を繰り返す
- ・職員の家族や私生活に関する情報を持ち出して攻撃する

(5) SNS・インターネット等を利用した行為

- ・職員個人を特定した誹謗中傷を繰り返す
- ・虚偽の情報を意図的に拡散する
- ・職員への攻撃を目的として SNS 等への投稿を繰り返す
- ・職員の個人情報等を公開する行為

(6) 性的な言動

- ・職員に対する性的な発言や質問
- ・身体への接触
- ・性的な画像等を見せる、送る等の行為

5. 正当なご意見・苦情との区別

当協会では、お客様からの苦情やご指摘そのものをカスタマーハラスメントとは考えません。

例えば、

「案内内容が分かりにくかったので改善してほしい」

「観光案内所の対応について確認したい」

「紹介された施設のサービスについて問題があったので説明してほしい」

といったご意見は、内容や伝え方が適切なものであれば、通常のご意見・苦情として誠実に対応します。

一方で、正当な苦情であっても、対応の過程で暴言、脅迫、長時間の拘束、職員個人への攻撃等が行われた場合には、カスタマーハラスメントとして対応する場合があります。

6. カスタマーハラスメントへの基本的な対応

(1) 初期対応

職員は、まず冷静かつ丁寧にお客様の話を伺い、事実関係と要求内容を確認します。

この段階では、職員個人の判断でお客様と対立することを避け、可能な限り事実確認に努めます。

(2) 一人で対応しない

対応が長時間に及ぶ場合、威圧的な言動がある場合、判断が難しい場合等には、速やかに上司または責任者へ報告し、対応を引き継ぎます。

職員が一人で抱え込まないことを基本とします。

(3) 対応の終了

暴言、脅迫、長時間の拘束等が続き、通常の話し合いが困難と判断される場合には、

「これ以上の対応はいたしかねます」

「これ以上のお申し出については、書面またはメールでお願いいたします」

等とお伝えし、対応を終了する場合があります。

(4) 退去の要請

事務所や観光案内所等において、職員や他のお客様の安全、業務への影響が生じる場合には、退去をお願いする場合があります。

(5) 警察・弁護士等への相談

暴力、脅迫、器物損壊、不退去、危害の示唆等、職員や他のお客様の安全に関わる事案については、必要に応じて警察、弁護士その他の専門機関と連携して対応します。

特に悪質なカスタマーハラスメントについては、あらかじめ定めた対応方針に基づき、警告、施設への立入り制限、サービス提供の停止その他必要な措置を検討します。

7. 相談体制

当協会では、カスタマーハラスメントを受けた、またはその可能性がある場合、職員が速やかに上司または所定の相談窓口へ相談・報告できる体制を整備します。

相談窓口の担当者は、相談内容や状況に応じて、関係する部署・担当者と連携し、必要な対応を行います。

また、相談を受けた担当者が適切に対応できるよう、必要な知識の習得や研修等を行います。

8. 事後の迅速かつ適切な対応

カスタマーハラスメントに関する相談や報告があった場合には、必要に応じて以下の対応を行います。

- (1) 事実関係の迅速かつ正確な確認
- (2) 被害を受けた職員への配慮及び支援
- (3) 関係職員の安全確保
- (4) 必要に応じた専門機関への相談
- (5) 同様の事案の再発防止に向けた対応

9. 記録・情報共有

カスタマーハラスメントが疑われる事案については、必要に応じて以下の事項を記録します。

- ・発生日時
- ・発生場所
- ・対応した職員
- ・相手方の氏名等、把握できる範囲の情報
- ・発言や要求の内容
- ・対応経過
- ・対応時間
- ・他の職員等への引継ぎ状況
- ・警察、弁護士等への相談状況

記録した情報は、適切な範囲で職員間の情報共有や再発防止に活用します。

10. 職員のプライバシー保護及び不利益な取扱いの禁止

カスタマーハラスメントに関する相談者その他の関係者の情報については、プライバシーの保護に十分配慮し、適切に取り扱います。

また、カスタマーハラスメントについて相談・報告したことを理由として、職員が不利益な取扱いを受けることがないように配慮します。

11. カスタマーハラスメントの抑止

当協会は、カスタマーハラスメントの発生を未然に防止するため、本方針を職員に周知するとともに、必要に応じてお客様にも周知します。

また、特に悪質なカスタマーハラスメントについては、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、必要な措置を講じることができる体制を整備します。

12. 職員への研修・周知

当協会は、カスタマーハラスメントに関する職員の理解を深め、適切な対応を行うことができるよう、本方針及び対応方法について必要な研修・情報共有を行います。

また、正当なお客様からの申入れについては、カスタマーハラスメントと適切に区別し、真摯に対応することについても周知します。

13. お客様へのお願い

当協会は、すべてのお客様からのご意見、ご要望を大切にし、より良い観光サービスの提供に努めてまいります。

一方で、職員への暴言、脅迫、暴力、長時間にわたる拘束、個人への誹謗中傷等、社会通念上相当な範囲を超える行為については、職員の安全と尊厳を守るため、組織として適切に対応いたします。

お客様と職員が互いに尊重し合い、安心して城崎温泉を訪れ、働くことのできる環境づくりに、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

令和 8 年 10 月 1 日

一般社団法人 城崎温泉観光協会