

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社 JTB グローバルマーケティング&トラベル

■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

■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 JTB グループ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。