

カスタマーハラスメント対応ポリシー

株式会社GOTENリゾート（以下、「当社」といいます。）は、「お客様の笑顔のために 私たちの笑顔のために」という経営理念のもと、「掛け替えのない旅の思い出づくりに貢献する」をミッションとして掲げております。個性的な施設やサービスでお客様にご満足いただき、本来お持ちの健やかな心身の状態を取り戻していただくことで、日常生活において周囲の大切な方へも良い影響を広げ、その循環がやがて世界をポジティブに変えることを目指しています。

当社は、日々皆様より貴重なご意見を賜りつつ、この経営理念について皆様の一層のご共感を得られるよう、業務に取り組んでまいります

一方で、一部のご意見・ご要望の中には妥当性を欠くものや社会通念上不相当な要求や言動を受けることがあります。社員一人ひとりの心身の安全や健康は、経営理念にもある「笑顔」を実現するために欠かせません。今後も、お客様からの期待にお応えし、より良い商品・サービスを提供するためにも、社員一人ひとりの人権を尊重し、こうしたハラスメント行為から社員を守ることが重要であると考え、「カスタマーハラスメント対応ポリシー」を制定します。

※「社員」とは、GOTENリゾートグループで働くすべての社員(当社の委託先企業の社員、派遣社員を含む)を指します

1. カスタマーハラスメントの定義

当社は、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の定義に基づき、以下のような行為をカスタマーハラスメントの対象とします。

お客様または第三者（取引先等を含む）からのクレーム・言動のうち、①要求内容が妥当性を欠くもの、または②その要求を実現する手段・態様が社会通念上不相当であり、結果として社員の就業環境を害する行為です。

カスタマーハラスメントの具体例を以下に挙げます。ただし、これらはあくまで例示であって、これらに限るというものではありません。

（１）要求の内容が妥当性を欠くもの

- ・ 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が提供する商品・サービスの無関係な場合
- ・ 過度な謝罪要求（土下座を要求するなど）
- ・ 不当な商品交換の要求
- ・ 実現不可能な要求
- ・ 不相当な賠償の要求

(2) 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

- ・侮辱や人格否定、名誉毀損にあたる言動
- ・恫喝や罵声、暴言などの威圧的な言動や揚げ足取りを繰り返す行為
- ・威嚇、脅迫、暴力行為
- ・執拗な問い合わせや長時間の電話、居座り、拘束などで社員の行動を制限する行為
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・その他各種のハラスメント行為
- ・社員本人の意に沿わないプライベートな連絡先(SNS・アカウント等含む)の開示

強要

※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。

※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](#)」はこちらからご覧ください。

2. カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスタマーハラスメントが発生しないよう、丁寧な対応に努めます。
- ・常に合理的な解決に向けて話し合いを行います。
- ・個人対応に委ねず、組織的に対応します。
- ・当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、お客様対応をお断りさせていただく場合があります。
- ・特に悪質なカスタマーハラスメントであると判断した場合は、警察、弁護士等のしるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

3. 当社での取り組みについて

- ・カスタマーハラスメントに関する企業姿勢の明確化と社員への周知・啓発を行います。
- ・カスタマーハラスメント発生時の体制を整備し、社内相談窓口を設置して組織的に対応します。
- ・カスタマーハラスメント行為の被害にあった社員のケアを最優先とし、適切な対応を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。
- ・取引先企業に対して、カスタマーハラスメント行為を行わないよう社員に対しカスタマーハラスメントに関する正しい知識、意識付けを行います。

当社は、お客様のご意見・ご要望にお応えし、商品・サービスや社員教育の向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を築くことを目指しています。

しかしながら、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本ポリシーに沿って毅然と対応しますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2025 年 9 月 1 日制定

株式会社 GOTEN リゾート

代表取締役 荒川信康