

# カスタマーハラスメントに対する行動指針

Guidelines for Action Regarding Customer Harassment

水上高原リゾート株式会社

当社は、「訪れたすべてのお客様へ心・時・人が豊かな空間を提供する」をビジョンにゲストに喜びと満足と感動を与えられるホテルを目指しサービスと技術の向上に努めております。ビジョンを実現させるためには、社員一人ひとりが、その尊厳を傷つけられることなく、安心して働ける環境づくりが欠かせないと考え、また『群馬県カスタマーハラスメント防止条例』の施行に伴い、このたび当社におけるカスタマーハラスメントに対する行動指針を定めました。尚、当該取り組みはお客様からの貴重なご意見を排除する目的ではないことを、何卒ご理解いただきたくお願い申し上げます。

## カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている『顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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であって、当該手段・態様により、社員の就業環境が害されるもの』を主に対象としております。

## 対象となる行為の例

厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じます。なお、対象は以下のような行為のみに限定されるものではありません。

1. お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例
  - (1) 当社の商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
  - (2) 要求の内容が、当社の商品・サービスの内容とは関係がない場合
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の例
  - (1) 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの
    - ① 身体的な攻撃（暴行・傷害）
    - ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
    - ③ 威圧的な言動
    - ④ 土下座の要求
    - ⑤ 継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
    - ⑥ 拘束的な行動（不退去、居座り）
    - ⑦ 差別的な言動
    - ⑧ 性的な言動
    - ⑨ 社員個人への攻撃、要求

(2) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ① 商品の交換の要求
- ② 金銭補償の要求
- ③ 合理的理由のない謝罪の要求

3. お客様によるその他迷惑行為

SNSやインターネット上での中傷誹謗行為

## 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の対象となる行為には、理性的な話し合いによる関係構築を求めます。しかしながら、悪質であると考えられる場合、または、話し合いができない場合には、ご宿泊やご飲食等の提供をお断りさせていただく場合があります。また、お客様とのトラブルに際しましては、警察・弁護士等専門家の判断を仰ぎ、対応を取らせていただく場合もあります。

## お客様へのお願い

多くのお客様には、すでに上記事項を遵守していただいております。お客様と更なるより良い関係の構築に尽力して参ります。但し、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本行動指針に則り対応いたします。何卒ご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

---

## 群馬県カスタマーハラスメント防止条例

私たちの社会において、事業者と顧客との関係は経済活動の基盤となるものであり、顧客満足の向上は企業の成長や発展に不可欠な要素である。

しかしながら、今日、顧客からの正当な理由がない過度な要求その他の不当な行為が行われ、就業者の心身に深刻な影響を及ぼしている。相手の人格を否定するような言動や恐怖を与えるような行為は、いかなる理由、また、いかなる立場であろうと、決して許されるものではない。

このようなカスタマーハラスメントは、誰もがその被害者、そして加害者にもなり得る問題であり、就業環境を悪化させるだけでなく、企業の健全な経営を妨げ、ひいては県内の経済活動全体の活力を損なう要因となっている。

このため、カスタマーハラスメントを社会全体で防止し、就業者が安心して働ける環境を整えることが必要である。顧客は適切なコミュニケーションを通じて、建設的な意見交換を行うことが求められる。

また、全ての事業者は、顧客の権利を尊重した上で、カスタマーハラスメントの防止に向けた取組を積極的に推進し、就業者の権利と尊厳を守っていかなければならない。

さらに、社会全体でカスタマーハラスメント防止対策に取り組むことで、より良い就業環境と顧客サービスの向上を実現し、公正で持続可能な社会の構築に貢献することができる。

群馬県は、サービスを受ける人と提供する人が対等な立場で互いに尊重し合い、全ての関係者がともに連携、協

力しながら、カスタマーハラスメントのない社会を目指すため、この条例を制定する。

#### (目的)

第1条 この条例は、カスタマーハラスメントの防止に関して、県、事業者、就業者及び顧客等の責務を明らかにし、カスタマーハラスメントのない社会を実現することにより、誰もが安心して働くことができる就業環境の整備、事業者の安定した事業活動の継続、ひいては顧客等の豊かな生活の確保に寄与することを目的とする。

#### (定義)

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 事業者…県内で事業（非営利目的の活動を含む。以下同じ。）を行う法人その他の団体又は事業を行う個人をいう。
- (2) 就業者…県内で業務に従事する者（事業者の事業に関連し、県外でその業務に従事する者を含む。）をいう。
- (3) 顧客等…就業者から商品又はサービスの提供を受ける者（今後提供を受ける可能性がある者を含む。）又は就業者の業務に関する利害関係者をいう。
- (4) カスタマーハラスメント…顧客等から就業者に対して行われる暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言、長時間の拘束等の不当な行為であって、就業環境を害するものをいう。

#### (カスタマーハラスメントの禁止)

第3条 何人も、あらゆる場において、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

#### (適用上の注意)

第4条 この条例の適用に当たっては、顧客等の権利を不当に侵害しないよう留意しなければならない。

#### (県の責務)

第5条 県は、カスタマーハラスメントを防止するための施策（以下「カスタマーハラスメント防止施策」という。）を実施する責務を有する。

#### (顧客等の責務)

第6条 顧客等は、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努めなければならない。

2.顧客等は、県が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するよう努めなければならない。

#### (事業者の責務)

第7条 事業者は、顧客等への啓発、就業者への研修等を行うことにより、カスタマーハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組むとともに、県が実施するカスタマーハラスメント防止施策に協力するよう努めな

ればならない。

2. 事業者は、その事業に関して就業者がカスタマーハラスメントを受けた場合には、速やかに就業者の安全を確保するとともに、当該行為を行った顧客等に対し、その中止の申入れその他の必要かつ適切な措置を講ずるよう努めなければならない。

#### (就業者の責務)

第 8 条 就業者は、顧客等の権利を尊重し、カスタマーハラスメントに係る問題に対する関心と理解を深めるとともに、顧客等の意見を聴くことその他のカスタマーハラスメントの防止に資する行動をとるよう努めなければならない。

2. 就業者は、その業務に関して事業者が実施するカスタマーハラスメントの防止に関する取組に協力するよう努めなければならない。

#### (関係機関との連携)

第 9 条 県は、カスタマーハラスメント防止施策の実施に当たっては、関係機関との連携を図るよう努めるものとする。

#### (財政上の措置)

第 10 条 県は、カスタマーハラスメント防止施策を推進するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとする。

#### (基本的施策)

第 11 条 県は、次に掲げるカスタマーハラスメント防止施策に取り組むものとする。

- (1) カスタマーハラスメントの防止に係る支援事業等に関する情報の提供。
- (2) カスタマーハラスメントの防止に資する行動に関する啓発及び教育。
- (3) 前二号に掲げるもののほか、カスタマーハラスメントを防止するために必要な施策。

<附 則> この条例は、令和 7 年 4 月 1 日から施行する。