

JTB コミュニケーションデザイン エリアマネジメント部 施設・事務局運営におけるカスタマーハラスメントに関する考え

JTB コミュニケーションデザインは、「人」と「企業」と「地域」とをつなぐ「最適なコミュニケーション」を、お客様や事業パートナーと共創し、持続的でよりよい社会の実現に貢献することをビジョンとして掲げています。こうしたビジョンのもと、エリアマネジメント部では「日本に賑わい、人と地域に豊かさを（賑わい＝交流、経済効果、ワクワク感）」をミッションとして、お客様に寄り添うホスピタリティーと、高品質なサービス提供による安全で安心、そしてご信頼いただける施設・事務局の運営をめざし、日々の業務に取り組んでおります。

私たちは皆様にご満足いただけるために、従業員一人ひとりがお客様のお声を真摯に受け止め、ご期待に応えていけるよう改善、努力を重ねてまいります。そのためには、従業員の人権を守り、心身共に健康で安心して働ける職業環境を整えることも大切であると考えております。

こうした考えのもと、お客様による弊社や従業員に対する悪質なクレームや言動といった誠に残念な行為に対しては、毅然とした態度で対応し、お客様との健全でより良い関係づくりに努めてまいります。

皆様のご理解・ご協力を賜りますよう、何卒よろしくご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・カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に照らして、以下の通り定義いたします。

「カスタマーハラスメントとは 顧客等からのクレーム・言動のうち、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、労働者の就業環境が害されるもの」

■対象となる行為の例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動

- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求

■対象となる可能性のある行為の例

- ・商品交換の要求
- ・金銭保証の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

※カスタマーハラスメントの対象となる行為の例は上記に限られません。

■カスタマーハラスメントへの社外対応

カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客様への対応をお断りする場合がございます。

悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等外部専門機関に相談のうえ、適切に対処いたします。

■カスタマーハラスメントへの社内対応

社員への周知・啓発

カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定

社員への教育・研修の実施

社員のための相談・報告体制の整備

警察・弁護士等外部専門機関との連携

2024年10月1日

株式会社 JTB コミュニケーションデザイン

エリアマネジメント部