

KNT-CT グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

KNT-CT グループは、旅行業を中心に事業を展開し、お客さまに安全・安心で快適なサービスを提供することを使命とする一方で、従業員の安全と就業環境の維持も重要であり、すべてのステークホルダーの人権が尊重される社会を実現するため、「KNT-CT グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたします。

※従業員とは、KNT-CT グループで働く、すべての従業員および旅行中のサービス提供者（添乗員、ガイド、施設従業員ほか）を含みます。

1. 基本方針

KNT-CT グループは、お客さま（取引先等を含みます。以下同じ。）のご意見・ご要望に対しては、謙虚に受け止め、誠実かつ真摯に対応いたします。一方で、従業員に対する暴行・脅迫・暴言・不当な要求等のカスタマーハラスメントは、従業員の尊厳を傷つけ、サービスの質の低下を招く要因となります。従業員の心身の安全を守り、またすべてのお客さまに良質なサービスを提供するため、社会通念上不相当と判断した場合は、適切な対応を取らせていただきます。

2. 当社グループのカスタマーハラスメントの定義

お客さまからの言動、態度、所作のうち、それらを通じた要求等の内容が妥当性を欠くか、またはそれらを通じた要求等の内容の妥当性に照らして、それを実現するための手段・態様が社会通念上不相当であるものであって、従業員の就業環境が害されるもの。

3. 当社グループで考えられる対象行為例

- 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、土下座の要求）
- 大声を出す、机を叩く、蹴る等の威嚇行為
- やりとりを同意なく録音・撮影してマスコミに提供する、インターネット上に公開すると言及する等の脅迫行為
- SNS、口コミサイトへの書込み、インターネット上の動画配信等による当社グループや従業員個人への誹謗中傷の投稿・拡散行為
- 不相当に継続的、執拗な言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 多数回にわたる執拗な架電（無言電話を含む。）、長時間にわたる電話
- 差別的な言動、性的な言動
- 反社会的勢力との繋がりをほのめかす言動

- 不合理、過剰なサービスの要求
- 契約内容にないサービスの強要
- 正当な理由のない予約変更、キャンセル料の免除、金銭補償の要求、謝罪の要求
- 従業員、ガイドや添乗員に対する過度な要求やハラスメント(無断の撮影、付きまとい・出待ち行為、プライベートな連絡先の開示要求を含みます。)

※上記は例示であり、これらに限りません。

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

お客さまの言動、態度、所作等がカスタマーハラスメントに該当すると当社グループが判断した場合、従業員を保護するため、警告や対応の中止を行うことがあります。旅行契約を締結している場合は、旅行業約款に則り、お客さまとの旅行契約を解除する、または旅行サービスの提供をお断りすることがあります。また、必要に応じて警察への通報や法的措置を講じます。

5. 当社グループにおける取組み

- カスタマーハラスメントに対する対応手順を策定いたします。
- 従業員に対し、カスタマーハラスメント対応のための教育、研修を実施いたしますほか、自らが取引先等に対してカスタマーハラスメントを行うことのないように従業員を啓発いたします。
- カスタマーハラスメントに対する当社グループの報告および相談体制を整備し、従業員のメンタルケアに努めます。

当社グループは、すべてのお客さまに対し公平で安全なサービス提供に努めるとともに、従業員が安心して働ける環境を守るため、この方針に基づいた対応を徹底してまいります。