

火打山麓振興株式会社(シャルマン火打スキー場)

カスタマーハラスメント対策方針

火打山麓振興株式会社(シャルマン火打スキー場)は、お客様に喜んでいただく、思いやりのあるサービスを提供し、すべての従業員とその家族と共に心豊かな人生を実現する企業を目指しております。これを両立し、持続可能なサービスを提供するために、カスタマーハラスメント対策方針を策定しました。

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。

[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル\(PDF\)](#)

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。

[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル\(PDF\)](#)

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

(1) SNS やインターネット上での中傷誹謗行為および事実と異なる事柄の配信・投稿行為

(2) 物理的な迷惑行為

カスタマーハラスメントへの対応

次の通りの手順を踏ませていただきます。

①他のお客様や従業員の安全と精神衛生が確保される限りお話し合いによる解決を図ります

②お話し合いができない場合は、ご利用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

③他のお客様や従業員に危険が及ぶ可能性がある場合は、即座に警察に相談させていただきます

④発生したトラブルに関しては、警察や弁護士等の専門家の判断を仰ぎ対応させていただきます

お客様へのお願い

平素より当スキー場にご愛顧を賜り誠にありがとうございます。

ほとんどのお客様には、なんのトラブルも無く気持ちよくご利用いただいております。お客様との更なるよりよい関係の構築に今後も尽力して参ります。ただし、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、本行動方針に則り対応させていただきます。何卒ご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

火打山麓振興株式会社

シャルマン火打スキー場