

一般財団法人神戸観光局カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

本法人は、神戸市及び周辺地域の魅力ある観光資源を生かし、観光振興や MICE の誘致や支援、神戸港の振興等を通じて、地域経済の発展や国際交流に取り組んでいます。

また、観光客の皆様や観光関連事業者、地域の皆様から寄せられるご意見やご要望を大切に、より良いサービス提供に努めています。

一方で、本法人に寄せられる意見や要望の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動、暴力を伴うものなど、職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為（カスタマーハラスメント）は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、業務に支障をきたし、他のサービス利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

そこで本法人では、「職員を守ること」と「サービスの維持・向上」の両立を目指し、カスタマーハラスメントに対して組織一丸となり、毅然とした態度で対応していきます。

2. カスタマーハラスメントの定義

以下の要件を満たすものをカスタマーハラスメントとします。

○ 顧客・取引の相手方等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動であること

○ 職員の就業環境が害されること

※「社会通念上許容される範囲を超えた言動」の判断については、「手段・態様」、「言動の内容」に着目し、総合的に判断します。

なお、「言動の内容」、「手段・態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもカスタマーハラスメントに該当します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

（1）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
- ② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④ 不当な損害賠償要求

(2)手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等
- ③ 威圧的な言動
- ④ 継続的、執拗な言動
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

4. カスタマーハラスメントへの対応

- ・職員に対しカスタマーハラスメントに該当する行為が行われたと判断した場合（疑いがある場合を含む）は、職員を守るため、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
- ・また、カスタマーハラスメント行為を止めていただくよう注意・警告し、行為者がこれに応じない場合は、対応を中止する、退去を要求するなど毅然と対応します。
- ・さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士へ相談の上で法的措置を講じるなどの対応を行います。

5. 基本的な対策

本法人では、カスタマーハラスメントへの基本的な対策として、以下の取組みを実施します。

- ・本法人の基本姿勢の明確化、顧客・取引の相手方等および職員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・職員のための相談体制の整備・対応支援
- ・職員への研修
- ・録音・録画・対応記録等による事実の把握
- ・警察、弁護士等との連携

2026年10月
一般財団法人神戸観光局