

ビッグホリデー カスタマーハラスメントに対する基本方針

▼はじめに

ビッグホリデーは、「旅を通じてお客様の期待に応え、安心と満足をお届けすること」を大切な使命と考えています。そのため、お客様やお取引先の皆さまからいただくご意見・ご要望には真摯に向き合い、商品・サービスの改善につなげるよう努めています。

一方で、常識の範囲を超えた要求や言動、従業員の人格や尊厳を傷つける行為は、働く環境だけでなく、お客様へのサービス品質にも悪影響を及ぼします。

当社は、お客様からの正当なご意見には誠実に対応しながらも、従業員の安全と尊厳を守るため、カスタマーハラスメントには組織として適切に対応します。

また、従業員一人ひとりが安心して力を発揮できる職場づくりこそが、お客様へ継続して価値あるサービスを提供する基盤であると考え、本方針を定めます。

なお、当社は、お客様やお取引先の皆さまの正当なご意見・ご要望を否定するものではありません。商品・サービスに関するご指摘や改善のご要望については、これまでどおり真摯に受け止め、適切に対応します。

また、障害を理由とする不当な差別的取扱いの是正を求める申出や、合理的配慮を求める意思表示については、それ自体をカスタマーハラスメントとは取り扱いません。

※本方針における従業員とは、役員、社員、契約社員、派遣社員、添乗員その他当社業務に従事するすべての者を含みます。

▼カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様、取引先その他当社事業に関係する方からの言動のうち、次の要素を満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

- ・ 要求内容に妥当性が認められないもの
- ・ 要求内容に妥当性があっても、その実現方法や態様が社会通念上相当な範囲を超えるもの
- ・ その結果として従業員の就業環境が害されるもの、または害されるおそれがあるもの

なお、ここでいう「お客様、取引先その他当社事業に関係する方」には、旅行商品・サービスをご利用いただくお客様、今後ご利用を検討される方、お問い合わせをされる方、取引先の担当者、旅行参加者のご家族その他当社事業に関係する方を含みます。

また、対面での言動だけでなく、電話、メール、SNS、口コミサイト、インターネット上での投稿等による言動も対象とします。

▼主な対象行為

上記の定義および以下の行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」および2026年10月1日施行に向けた厚生労働省資料を参考に策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限られるものではありません。

※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](#)」はこちらからご覧ください。

暴言・人格否定

- ・ 威圧的な発言
- ・ 侮辱・中傷
- ・ 差別的な言動
- ・ 人格を否定する発言
- ・ 名誉を傷つける発言や事実に基づかない誹謗中傷

脅迫・強要

- ・ 土下座の要求
- ・ 過度な謝罪要求
- ・ SNS投稿や報道機関への連絡を盾にした脅し
- ・ 威嚇や脅迫
- ・ 身体的な危害を示唆する発言

長時間拘束・執ような要求

- ・ 長時間の電話や居座り
- ・ 同じ説明や対応の繰り返し要求
- ・ 営業時間外の執拗な連絡
- ・ 退去要請に応じない行為
- ・ 対応者の交代を繰り返し要求し、業務を著しく妨げる行為

不当な要求

- ・ 過剰な補償要求
- ・ 不合理な返金要求
- ・ 社会通念上相当な範囲を超えるサービス要求
- ・ 契約内容や旅行条件を著しく超える対応の要求
- ・ 当社に責任がない事象について、過大な金銭補償や特別対応を求める行為

個人への攻撃

- ・ 従業員個人への誹謗中傷
- ・ 個人情報の開示要求
- ・ SNSやインターネット上での攻撃

- 私的な連絡先の開示強要
- 従業員の氏名、写真、音声、映像等を本人の意に反して公開する行為
- 従業員個人へのつきまといや私的接触の要求

旅行業務への妨害

- ツアー運営や添乗業務を妨げる行為
- 他のお客様への迷惑行為
- 取引先等の立場を利用した不当な要求
- 添乗員、販売担当者、コールセンター担当者等を長時間拘束し、通常業務の遂行を困難にする行為
- 旅行中の安全確保や行程管理に支障を生じさせる行為

▼カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントが確認された場合、従業員を孤立させることなく、会社として厳正に対応します。

状況に応じて、関係法令、旅行業約款、各種規約、その他の会社規則に則り、次の措置を講じる場合があります。

- 対応の終了
- 電話・面談等の中止
- サービス提供のお断り
- 取引停止
- 警察その他関係機関への相談
- 顧問弁護士との連携

また、従業員が一人で抱え込むことのないよう、必要に応じて上長、管理部、関係部署へ速やかに共有し、組織として対応します。

犯罪に該当し得る言動や、従業員・他のお客様の安全を脅かす行為が認められる場合は、警察への通報を含め、適切な対応を行います。

▼当社の取り組み

当社は、従業員を守るため、次の取り組みを進めます。

- カスタマーハラスメントに関する社内ルール及び対応手順の整備
- 通報窓口の設置及び従業員への周知
- 通報窓口担当者が適切に対応できる体制の整備
- 従業員および管理職への教育・研修の実施
- 発生事案に関する事実関係の迅速かつ正確な確認
- 被害を受けた従業員への配慮及び支援
- 発生事案の組織的な共有と再発防止

- 悪質なカスタマーハラスメントへの対処方針の整備
 - 相談者等のプライバシー保護の徹底
 - 相談したこと等を理由とする不利益な取扱いの禁止
-

▼従業員への周知・教育

当社は、カスタマーハラスメントに対応するため、本方針及び社内対応手順を従業員に周知します。

従業員に対しては、カスタマーハラスメントの内容、発生時の報告方法、対応を一人で抱え込まないこと、通報窓口の利用方法について教育・研修を行います。

管理職に対しては、事実確認、初期対応、被害を受けた従業員への配慮、関係部署への共有、再発防止の考え方について周知します。

また、当社の従業員が、取引先その他他社の従業員に対してカスタマーハラスメントに該当する言動を行わないよう、必要な注意喚起を行います。

▼取引先等との関係における対応

当社の従業員による言動について、取引先その他他社から事実確認等の協力を求められた場合、当社は必要に応じて事実確認に協力し、適切に対応します。

また、事実確認等に協力した従業員に対し、その協力を理由として不利益な取扱いを行いません。

▼お客様・お取引先の皆さまへ

当社は、これからもお客様やお取引先の皆さまとの信頼関係を大切にし、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。

その一方で、従業員の安全や尊厳が脅かされる行為については看過せず、適切な対応を行います。

お客様と従業員の双方が尊重される関係のもとで、より良い旅行サービスの提供を目指してまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。
