

## カスタマーハラスメントポリシー

JTB 旅運事業株式会社は、ビジネスパートナーの皆様に商品・サービスをご案内することで、皆様の「持続的な経営」と「安定的な事業運営」をサポートし、ともに持続可能な未来に向けて取り組んでまいります。この取り組みを継続し、高品質な商品・サービスを提供し続けるためには、提供する従業員が心身ともに健康で、安心して業務に専念できる環境を確保することが必須です。

当社は、すべての皆様との良好な関係を大切にするとともに、従業員の人権を守るという強い決意のもと、本カスタマーハラスメントポリシーを定め、組織全体で実行してまいります。

### カスタマーハラスメントポリシー

#### 1. カスタマーハラスメントに対する基本方針

JTB 旅運事業株式会社（以下「当社」といいます。）は、当社の商品をご利用いただく皆様に対し、質の高い安心と安定的な事業継続に資するサービスを提供するために、皆様に対して真摯かつ誠実に対応してまいります。一方で、皆様からの常識の範囲を超えた要求や、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメントなどの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対しては、従業員の人権および就業環境を害するものとして、毅然とした態度で行動し、組織的に対応いたします。

#### 2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が公表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、当社ではカスタマーハラスメントを以下のように定義いたします。

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、従業員の就業環境が害されるもの

#### 3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準拠し、以下のような行為をカスタマーハラスメントの対象とします。なお、対象となる行為は以下の例に限定されるものではありません。

##### (1) 要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・当社の商品やサービスに瑕疵や過失が認められない場合。
- ・要求の内容が、当社の商品や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

- ・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
- ・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）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・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
- ・不合理な商品の交換の要求

- ・不合理な金銭補償の要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求

### (3) その他迷惑行為

- ・SNS やインターネット上での中傷誹謗行為

## 4. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントの対象となる行為があった場合、従業員を守るために毅然とした対応を行い、必要に応じてサービスのご提供やお取引をお断りさせていただく場合があります。

また、警察や弁護士など外部の専門家と連携し、法的措置なども含めて厳正に対処いたします。

## 5. 皆様へのお願い

当社は、これからも皆様に高品質な商品・サービスを提供することに努めてまいります。しかしながら、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は、本ポリシーに則って対応いたしますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2025年12月制定

JTB グループにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」については、こちらをご覧ください。

[https://www.jtbcorp.jp/jp/newsroom/2025/03/06\\_14\\_jtb\\_guideline.html](https://www.jtbcorp.jp/jp/newsroom/2025/03/06_14_jtb_guideline.html)