

# 株式会社ネスタリゾート神戸 カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 1. カスタマーハラスメントへの基本方針

株式会社ネスタリゾート神戸は、「大自然の冒険テーマパーク」をコンセプトに訪れたお客様に驚きと体験、感動を提供する施設として、お客様との出会いを大切に、お客様にご満足いただけるサービスを提供、お客様との良好な関係を構築できるよう日々の業務に取り組んでおります。

一方で、カスタマーハラスメントに対しては、従業員の人權及び就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。

なお、本基本方針は、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」を踏まえて策定しており、決してお客様からの貴重なご意見を排除することを目的として策定されたものではありませんので、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

当社としては、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」に記載されている内容に準拠し、お客様からのクレーム・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、従業員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントとして定義します。

## 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」に準じます。

なお、対象は以下の行為のみに限定されるものではありません。

### (1) お客様などの要求の内容が妥当性を欠くもの

- ① 当社の提供する商品や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、当社の商品やサービスの内容とは関係がない場合

### (2) お客様などの要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動であるもの

- ① 要求内容の妥当性に関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・監禁）
  - ・差別的な言動
  - ・性的な言動
  - ・従業員個人への攻撃、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

- ・商品の交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

(3) お客様などによるその他迷惑行為

- ① 当社の従業員の個人情報等を SNS やインターネット上に投稿する行為
- ② SNS やインターネット上での、当社の運営施設及び従業員に対する中傷誹謗行為

#### 4. カスタマーハラスメントへの取り組み・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、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により、施設利用のお断りを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専門家と連携し、法的措置なども含め厳正に対処します。

#### 5. お客様へのお願い

株式会社ネスタリゾート神戸は、お客様との出会いを大切に、お客様にご満足いただけるサービスを提供、お客様との良好な関係を構築できるよう日々の業務に取り組んでおります。

多くのお客様には、上記事項を遵守いただいておりますが、カスタマーハラスメントに該当する言動が確認された場合、本基本方針に則って対応いたしますので、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2025年3月制定