

スプリングバレー仙台泉スキー場 カスタマーハラスメントに対する方針

スプリングバレー仙台泉スキー場は、働く社員一人ひとりが持つ能力を最大限発揮し、心身ともに健やかに、いきいきと活躍することができる、安全で働きやすい職場環境を確保することが、お客様へ安全で質の高いサービスを提供する基盤であるものと考え「スプリングバレー仙台泉スキー場 カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しております。

◆カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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応なものであり、当該手段・態様により、当社で働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの

【該当する行為】

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではございません。

- ・身体的な攻撃（暴行、暴言）
- ・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、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・従業員の個人情報等の SNS/インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・その他具体例をご参照お願い申し上げます。

◆カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は当社で働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合にはお客様への対応をいたしません。さらに悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談の上、厳正に対応致します。

理性的な話し合いによる関係構築を求めますが悪質であると判断した場合、また話し合いができない場合には、社員の人権およ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。また場合によっては、当施設のご利用、レンタル、飲食等のご提供をお断りさせて頂くことがございます。

ほとんどのお客様には、すでに上記事項を遵守していただいておりますが、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方針に則り対応いたします。

何卒ご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

その他具体例について

- ・腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力行為
- ・恫喝、罵声、暴言、土下座の要求、マスコミ・SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し
- ・商品やサービス、金銭、特別扱いの要求、謝罪の要求
- ・お客様の自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為
- ・電話や対面での長時間拘束、複数回にわたる同一クレーム、要求の過度な繰り返し、度重なる電話やメール等での連絡、業務スペースへの立ち入り、施設からの不退去
- ・社員のプライバシーを侵害する行為、SNS 等への会社や社員の信用を棄損させる内容の投稿
- ・社員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動
- ・非通知での電話連絡について「最初にお名前、お電話番号（必要に応じご住所）を伺ってから内容のお伺いをさせていただきます」
- ・住所、氏名、連絡先等を言わないクレーム
- ・スタッフの名札着用の必要性、表示方法（ひらがな苗字 苗字のみ ニックネーム等）に対するクレーム

2025 年 11 月 1 日

東北リゾートサービス株式会社 仙台泉事業所