制定日　2026年10月　1日
株式会社近鉄生駒レジャー

近鉄生駒レジャー　カスタマーハラスメントに対する基本方針

1.策定の目的

株式会社近鉄生駒レジャー（以下「当社」）は、生駒山上遊園地および信貴生駒スカイラインに、ご来園ご来場いただくすべてのお客様に安心・安全に楽しんでいただけるよう、日々の業務に取り組んでいます。

一方で、一部のお客様による悪質なクレームや言動（カスタマーハラスメント）により、従業員の尊厳が傷つけられ、職場環境の悪化を招くようなケースも発生しています。

当社は、従業員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境を整えることが、お客様への良質なサービスの提供のためにも大切であると考えることから、このたび、「近鉄生駒レジャー　カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

これからも、お客様のご意見を真摯に受け止め、ご満足いただけるサービスを提供し続けられるよう、従業員が一丸となって取り組んでまいります。

2.カスタマーハラスメントの定義と行為例

(1)カスタマーハラスメントの定義

お客様（お取引先を含む。）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、またはそのおそれがあるもの。

(2)カスタマーハラスメントと考える行為の例

・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
・継続的な言動による長時間拘束、同じ内容の複数回のクレーム、執拗な言動
・土下座の要求
・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
・差別的な言動、性的な言動（盗撮、わいせつ行為・発言、つきまとい）
・従業員個人への攻撃や要求
・従業員の個人情報等の SNS・インターネット等への投稿（写真、音声、映像等の公開）
・正当な理由のないサービス、金銭補償、謝罪の要求
※上記は例示であり、これらに限りません。

3.カスタマーハラスメントへの対応

(1)対外的な取り組み

・カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要に応じてお客様からのお申出等への対応を中止します。

・さらに、カスタマーハラスメントが悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

⑵当社内の取り組み

・カスタマーハラスメント発生時に従業員が相談や報告をできる体制を整備します。
・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員に必要な教育や研修を行います。
・カスタマーハラスメントを受けた従業員が心身に不調をきたさないよう、従業員のケアに努めます。