

地球の歩き方 カスタマーハラスメント基本方針

1 はじめに

株式会社地球の歩き方(以下「当社」といいます)は、お客様のために質の高いサービスを提供することが重要であると考えると同時に、そのためには、当社サービスを支える従業員が、心身ともに健康で、やりがいをもって働くことのできる就業環境を確保することが不可欠であると考えております。

当社では、当社サービスの品質向上につながるご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。一方で、当社の従業員に対するカスタマーハラスメントに対しては、従業員を保護する観点から、毅然として対応いたします。

2 カスタマーハラスメント

当社は、お客様(今後お客様となる可能性のある方や、お客様の関係者、その他当社の事業に関係を有する方を含みます)からの、当社の従業員(派遣従業員、委託先を含みます)に対する言動のうち、その内容または手段・態様が、社会通念上相当でないものを、「カスタマーハラスメント」と判断して、対応させていただきます。

「カスタマーハラスメント」には、厚生労働省の定める指針(<https://www.jil.go.jp/kokunai/mm/hourei/kokuji/20260226a.html>)に例示されるものが含まれますが、これに限られません。

3 当社のカスタマーハラスメントに対する対処

当社は、従業員一人に対応させることはせず、必要に応じて代替りの者が対応するほか、関係各部門(法務部門や弁護士を含みます)と情報共有のうえ、連携して対応します。また、対応の検討・実施に必要な範囲で、お客様の言動を録音・録画する場合があります。

言動が執拗であったり、悪質であったり等、当社が必要と判断した場合には、電話やメール等の対応の停止、当社サービスの提供停止、警告文の発出、警察への通報、法的措置等を講じさせていただく場合があります。

4 相談窓口の設置

当社は、従業員のために、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置いたします。

従業員からの相談を受け付けるに際しては、従業員のプライバシーに配慮し、従業員の意思も踏まえ、相談内容の検討や対応、再発防止等に必要な範囲内でのみ、関係各部門との情報共有を行う等の措置を講じます。

なお、従業員が、カスタマーハラスメントに関する相談等を行ったことにより、不利益を受けることはありません。

5 その他

当社は、法令改正や社会情勢の変化、その他必要に応じて、本指針の見直しを行います。

お客様におかれましては、本指針へのご理解とご協力を、心よりお願い申し上げます。

付則

本指針は令和8年10月1日から実施いたします。