

カスタマーハラスメントに対する基本方針

すべてのお客さまに快適なクルーズをご提供し、満足して当社ツアーをご利用頂けますよう、日々、お客さまから頂くご意見に真摯に向き合い取り組んでおります。

当社は、お客さまのご理解のもと、「信頼され安心をお届けする企業」を目指します。今後とも、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

一方で、当社ツアーをご利用される一部のお客さまから、悪質な言動、脅迫、不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が発生している実情も踏まえ、従業員が安全で働きやすい環境をつくることが重要であるという考えのもと、これらの行為から社員一人ひとりを守り、今後も質の高いサービスを持続的に提供していくため「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

これらの行為があったと当社が判断した場合、予告なく以後の対応及び乗船をお断りさせていただきます。

- 欠航判断についての旅費の返金の強要及び恫喝
- 周遊変更に関する全額返金の強要
(周遊切り替えについては、ご予約時✓にてご了承いただいております。)

以下、参照ください。↓

軍艦島コンシェルジュ HP 予約画面より

ご予約前にご確認ください

波が高く上陸ができないと出航前に判断される場合、周遊のみのツアーへ切り替えての運行となります。周遊ツアー切り替えに伴うキャンセルにつきましては、キャンセル規定に基づきキャンセル料が発生いたします。ご了承いただいた上でご予約くださいませ。

了承する

- 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)や威圧的言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動(不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる、要求する)
- 許可なく録音、および当社で働く従業員や当社関連施設を撮影する行為

- 差別的な言動、性的な言動
- 当社で働く従業員個人への攻撃や要求
- 当社で働く従業員の個人情報などの 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
- 業務スペースへの立ち入り
- 社員を欺く行為
- 会社・社員の信用を棄損させる行為
- 盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシャルハラスメント

従業員教育の徹底

お客さまへ適切な対応ができるよう必要な知識について、繰り返し従業員への教育を実施します。

丁寧なサポート体制の構築

カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な判断・対応ができるよう社内におけるサポート体制を構築します。

お客さま対応の中断・お断り

当社がカスタマーハラスメントと判断した場合は、お客さまへご説明の上対応を中断、またはご乗船をお断りさせていただくことがございます。

カスタマーハラスメントとは

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、労働者の就業環境が害されるもの。