

「Kandatsu Snow Resort カスタマーハラスメントに対する基本方針」

株式会社神立リゾートは、神立スノーリゾートをご利用いただく全てのお客様に、安全で快適な時間をお過ごしいただけるよう、サービスの向上と安全なリゾート運営に努めております。お客様からいただくご意見、ご要望、ご指摘等は、より良いサービスやリゾート運営につながる大切な声として、誠実かつ適切にお受けしてまいります。

一方で、従業員に対する暴言、威嚇、暴力、過度な要求その他の社会通念上相当な範囲を超える行為は、従業員の心身を傷つけるだけでなく、他のお客様の安全や快適な利用環境、当リゾートの適正な運営を損なうことがございます。

当社は、従業員が安心して働くことのできる環境を整えることが、お客様への安全で質の高いサービスの提供につながるものと考えており、カスタマーハラスメントに対して適切に対応してまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

本方針は、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」*1等を基に、当社の事業特性及び当リゾートの利用環境に即して定めるものです。

当社では、カスタマーハラスメントを、お客様等からの要求、言動等のうち、その内容に妥当性が認められないもの、又は要求内容に一定の妥当性が認められる場合であっても、その実現のための手段、態様等が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するものと捉えております。

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、要求の内容、行為の態様、頻度、継続時間、他のお客様や従業員への影響等を総合的に考慮し、個別に判断いたします。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為の一例です。これらに限られるものではありません。

① 行為・態様が不相当とされるもの

- 身体的な攻撃(暴力、物を投げる、殴る、蹴る、押すなど)
- 精神的な攻撃(脅迫、侮辱、誹謗中傷、人格を否定する発言、暴言など)
- 威圧・差別・性的な言動(威嚇、大声、差別的発言、不適切な性的発言など)
- 継続的・執拗な言動(同じ要求を繰り返す、長時間にわたり要求を続けるなど)
- 拘束的な行動(不退去、居座り、長時間の拘束、必要以上の長電話など)
- 土下座等の強要(土下座、過度な謝罪等を強要するなど)
- 個人への攻撃等(個人に対する攻撃、つきまとい、承諾を得ない無断での撮影・録音、SNS 等への投稿など)

② 要求内容が不相当とされるもの

- 過度な優遇・補償の要求(特別な優遇、商品交換、返金、割引、金銭補償など)
- 過度な謝罪・面会等の要求(謝罪、面会、責任者との面談など)
- サービス範囲を超える要求(当社のサービス又は施設の利用条件等から著しく逸脱した対応を求めるなど)

3. 当リゾートにおける従業員の対応と安全・サービス環境の確保

当リゾートでは、パトロール、リフト係員、インフォメーション、チケット販売、施設・店舗スタッフ、その他のお客様対応に携わる従業員が、安全の確保、施設の適正な利用及びサービスの提供のため、必要なご案内、ご説明、指示、注意又は制止をさせていただく場合がございます。これらは、お客様及び他のお客様の安全と快適な利用環境を確保し、当リゾートを適正に運営するために行うものです。

従業員に対する威圧、暴言、脅迫、暴力その他の不当な行為により、その職務を妨げることは、従業員個人に対する問題にとどまらず、当リゾートの安全、サービス及び他のお客様のご利用を損なうことにつながります。

当社は、従業員が安心して職務を遂行できる環境を確保するとともに、これを妨げる行為に対しては、毅然と対応してまいります。

4. 当社の対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員を守るため、状況に応じて対応を中止し、以後の対応又は当リゾートのご利用をお断りする場合がございます。また、当リゾートのご利用中にカスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合には、当社が定める利用約款その他の諸規則に基づき、利用停止、チケット等の没収、退場その他必要な措置を講じる場合がございます。

悪質な行為、犯罪行為又はそのおそれがある行為については、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、毅然と対応いたします。

当社は、従業員への教育及び相談体制の整備、被害を受けた従業員への必要な支援等を行い、安心して働ける環境の確保に努めてまいります。

5. お客様へのお願い

当社は、お客様からいただく正当なご意見、ご要望、ご指摘を大切にし、より良いサービスと安全なリゾートづくりに活かしてまいります。お客様と従業員がお互いを尊重し、安全で快適な環境を共に維持できるよう、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

※¹厚生労働省「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」

2026年8月31日
株式会社 神立リゾート