

周知日：令和8年3月3日

株式会社スリークロストラベル：カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

株式会社スリークロストラベルは、神田川・隅田川・東京湾を中心とした観光船事業を通じて、安全で快適なクルーズ体験の提供を目指しています。

お客様から寄せられるご意見・ご要望は、サービスの改善および品質向上にとって重要なものであり、当社はこれらに対し誠実かつ丁寧に対応してまいります。

一方で、一部のお客様による過度な要求や不適切な言動は、従業員の尊厳を傷つけるだけでなく、安全運航や他のお客様への影響を及ぼす可能性がある重大な問題です。

当社は、従業員が安心して業務に従事できる環境を確保することが、安全で安定したサービス提供につながると考え、本方針を定めます。

また、本方針は、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の趣旨を踏まえ策定しています。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを

「顧客等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します（例示）：

- 暴力行為
- 暴言、侮辱、誹謗中傷
- 威嚇、脅迫
- 従業員の人格を否定する発言や差別的言動
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 不当または過剰な補償要求
- SNS等による誹謗中傷や信用毀損行為
- セクシャルハラスメント、SOGI ハラスメント等の各種ハラスメント行為

3. 当社の基本姿勢

当社は、以下の姿勢に基づき対応します。

- 正当なご意見・ご要望には、誠実かつ丁寧に対応します
- 安全運航および他のお客様への配慮を最優先とします
- 従業員の人格および尊厳を守ります
- 組織として一貫した対応を行います

4. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- 従業員の安全および心身のケアを最優先とします
- 判断基準および対応手順を明確化し、組織的に対応します
- 現場対応と管理者対応を分けた体制を構築します
- 外部専門人材（研修講師等）と連携し、対応力の向上を図ります

5. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- 合理的かつ理性的な話し合いによる解決を基本とします
- カスタマーハラスメントと判断した場合は、対応を中止することがあります
- 悪質な場合は、警察や弁護士等の外部機関と連携し、毅然と対応します

6. 安全運航との関係

当社は、観光船事業の特性上、**安全運航を最優先事項**としています。

船上においては、船長の判断を最上位とし、安全確保を前提とした対応を行います。

また、カスタマーハラスメントに該当する行為が、安全運航や他のお客様に影響を及ぼす場合には、乗船の制限やサービス提供の中止等の措置を講じる場合があります。

7. 本方針の周知

本方針は、従業員への周知徹底を図るとともに、必要に応じて社外にも公表し、理解と協力を求めます。