カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社横浜八景島（以下「当社」とします。）は、西武グループのスローガンである「でかける人を、ほほえむ人へ。」のもと、当社のコーポレートスローガン「生きものを通じて世界に笑顔と感動を」届けることを目指しております。
当社が、お客さまとの関係を大切にしながら、このビジョンを実現していくうえでは、従業員一人ひとりの心身の健康が保たれ、その尊厳を傷つけられることなく、安心して働ける職場環境を創り上げていくことが欠かせないと考えております。
当社の従業員が、笑顔で、最高のホスピタリティをもって、ご満足いただけるサービスや感動体験をお客さまに提供し続け、お客さまとより良好な関係を築き上げていくことを目的として、この度、カスタマーハラスメントに対する行動指針を定めました。
なお、本行動方針は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf）および旅館業法を踏まえて策定しております。
本行動方針は、決してお客さまからの貴重なご意見を排除することを目的として策定されたものではございませんので、その旨何卒ご理解いただきたくお願い申しあげます。

１．カスタマーハラスメントの定義

当社としては、厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている内容に準拠し、お客さまからのクレーム・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ものを、カスタマーハラスメントと判断します。

２．対象となる行為について

当社は、お客さまによる以下の行為はカスタマーハラスメントに該当すると考えております。

（1）要求の内容が妥当性を欠いている場合

① 当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないとき
② お客さまの要求の内容が当社の提供する商品・サービスの内容と関係がないとき
③ 合理的な理由なく金銭補償、商品交換等を要求するとき

④　合理的な理由なく謝罪等の要求をするとき
⑤　合理的な理由なく特定の従業員による応対、謝罪等を要求するとき

(2) お客さまが要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である場合
①　身体的な攻撃（暴行・傷害）
②　精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
③　威圧的な言動
④　土下座の要求
⑤　継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動、合理的な理由なく何度も面会や電話等での対応を要求する言動
⑥　拘束的な行動（不退去、居座り）、合理的理由なく面会や電話等により長時間にわたって当社の従業員を拘束する行動
⑦　合理的理由なく、当社運営施設外へ当社の従業員を呼び出して応対、謝罪等を要求する言動
⑧　差別的な言動
⑨　性的な言動
⑩　当社の従業員個人への攻撃、要求

(3) お客さまによるその他の迷惑行為
①　当社の従業員の個人情報等をSNS やインターネット上に投稿する行為
②　SNSやインターネット上での、当社の運営施設および従業員に対する誹謗中傷行為

なお、上記の行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されるものではございません。お客さまにおかれましては、上記の行為も含め、カスタマーハラスメントに該当する行為をお控えくださいますよう何卒ご理解ご協力の程よろしくお願いいたします。

３．カスタマーハラスメントへの取組み・対応

(1) カスタマーハラスメントに対する社内での取り組み
①　対応マニュアルの策定および社内教育・研修の実施
カスタマーハラスメントへの対応方法等を定めた社内マニュアルを策定するとともに、当該マニュアルに沿った社内教育や研修を実施することにより、従業員が、カスタマーハラスメントに対して適切に対応できるようにいたします。
②　報告・相談体制の整備
カスタマーハラスメント発生時の報告フローおよび相談体制を確立・整備することで、当社で働く従業員一人ひとりをカスタマーハラスメントから守り、当

社としてカスタマーハラスメントに対して迅速かつ適切に対応できるようにいたします。

(2) カスタマーハラスメントに対する対応

① 本行動方針を公表することにより、お客さまに対して、カスタマーハラスメントに関する当社としての企業姿勢を明確化いたします。

② カスタマーハラスメントが発生した場合、お客さまへの対応を打ち切らせていただく場合がございます。また、悪質であると判断される行為が確認された場合や話し合いによる合理的な解決が困難である場合には、商品・サービスの提供をお断りさせていただいたうえで、状況によっては、警察や弁護士等の然るべき機関と連携し、厳正に対処いたします。

４．お客さまへのお願い

今日に至るまで、ほとんどのお客さまにおかれまして、既に上記事項を遵守していただいておりますが、今後万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、当社は本行動方針に則り対応いたします。
当社は、お客さまとの更なる良好な関係の構築に尽力して参りますので、今後ともご理解、ご協力を賜りますようお願い申しあげます。

2026年 9月 1日
株式会社横浜八景島
代表取締役社長　　竹口　豊