

カスタマーハラスメントに対する基本方針

八方尾根開発株式会社（以下「当社」といいます。）は、「白馬八方尾根の自然や、この地に育まれた風土・文化・人情とのふれあい」をコンセプトに掲げ、「安全と安心を基本とし、おもてなしの心でお客様をお迎えすること」を基本理念としております。当社は、「地域文化と自然の魅力を活かし、四季を通じた滞在価値を創出するリゾート経営」の実現に向け、地域とともに持続可能な魅力あるマウンテンリゾートづくりに取り組んでいます。

このビジョンを実現していくうえで欠かせないことは、従業員一人ひとりが尊厳を守られ、心身ともに健康で、安心して働ける職場環境の確保です。従業員が笑顔で最高のおもてなしを提供できる環境こそが、お客様に満足と感動をお届けする基盤であると考えております。

そのため当社では、従業員の尊厳や安全を損なう行為に対して適切に対応するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」（以下「本方針」といいます。）を定めます。本方針は、決してお客様からいただく貴重なご意見を排除する趣旨ではありません。お客様との対話を大切にしながら、より良い関係を築いていくための取り組みです。

1. 本方針の目的と根拠

本方針は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）の改正により、2026年10月1日から全ての事業主に義務付けられるカスタマーハラスメント防止のための雇用管理上の措置を実施し、当社で働く全ての従業員が安全かつ安心して就業できる環境を確保することを目的とします。

本方針は、次の法令・指針および国のマニュアルを踏まえて策定しています。

- 労働施策総合推進法（2026年10月1日施行の改正規定）
- 事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和8年厚生労働省告示第51号／2026年2月26日公布、2026年10月1日適用）
- 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（令和8年度改訂版）」

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、次の3つの要素をすべて満たす行為を「カスタマーハラスメント」（以下「カスハラ」といいます。）と判断します。

- ① お客様等からの言動であること
- ② 当該言動が、業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超えていること
- ③ その結果、従業員の就業環境が害されること

要求の内容そのものが正当であっても、それを実現するための手段や態様が社会通念上不相当である場合は、カスハラに該当します。一方、当社の商品・サービスの不備や説明不足等に起因する正当なご指摘は、カスハラではなく、当社が真摯に受け止め改善すべき「お申し出（クレーム）」として取り扱います。

3. 対象となる行為

当社では、以下のような行為をカスハラに該当し得るものと考えています。対面での言動に限らず、電話、電子メール、ウェブサイトの投稿フォーム、SNS その他の手段による言動も対象とします。

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合

- 当社の提供する商品・サービスに瑕疵が認められないにもかかわらず補償を求める行為
- 提供している商品・サービスと関係のない要求
- 合理的理由なく金銭補償や過剰な対応を求める行為
- 不当に謝罪を求める行為、合理的理由なく特定従業員の指名・謝罪を要求する行為
- 安全管理上のルールや法令に反する取扱いを求める行為（滑走禁止区域の通行、コース外滑走の黙認、リフトの優先乗車、降車位置の変更強要 等）

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合

- 暴行、傷害その他の身体的攻撃、物を投げる・叩く等の威嚇行為
- 脅迫、暴言、侮辱、人格否定、名誉毀損等の精神的攻撃
- 威圧的な言動、土下座の要求
- 過度な長時間の拘束、執拗な面会・連絡の要求、不退去・居座り
- 事業所外への呼び出し

- 差別的言動、性的な言動
- 従業員個人への攻撃・要求、個人情報（氏名、連絡先、勤務シフト等）の開示要求
- 対応可能な範囲を超えた外国語対応の強要、翻訳・通訳の誤りに対する攻撃的な追及

(3) その他の迷惑行為

- SNS、口コミサイト等における従業員の個人情報・写真・動画等の無断公開
- SNS 等への投稿・拡散を示唆して要求を通そうとする行為
- SNS 等における当社または従業員への誹謗中傷
- 従業員へのつきまとい、待ち伏せ、私的な交際の要求

※上記は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。個別の事案については、要求内容の妥当性、手段・態様の相当性、従業員の就業環境への影響を総合的に勘案して判断します。

4. 本方針の適用範囲

(1) 対象となる従業員

雇用形態を問わず、当社で就業する全ての者を対象とします。具体的には、正社員、契約社員、嘱託社員、パートタイマー、アルバイト（季節雇用を含む）、出向者および当社で就業する派遣労働者を含みます。

(2) 対象となる相手方

当社の施設・サービスをご利用になるお客様のほか、その同行者、取引先、関係事業者、見学者、その他当社の事業に関して従業員に対し言動を行う者を広く対象とします。

(3) 対象となる場所・場面

スキー場のゲレンデ、リフト乗降場、チケット売場、インフォメーションセンター、レンタル・小売店舗、レストラン・飲食施設、駐車場、事務所その他当社が管理する施設内における言動のほか、電話、メール、SNS 等を通じた言動についても対象とします。

5. カスタマーハラスメントへの取り組み

当社は、従業員を守るため、次の措置を講じます。

① 方針の明確化 と周知・啓発	本方針を社内外に公表し、カスハラに対して毅然と対応し従業員を保護するという当社の姿勢を明確にします。 対応マニュアルを整備し、報告先・複数名対応・対応中止・退場要請の基準等をあらかじめ定めて全従業員に周知します。
② 相談体制の整備	管理部（人事・総務）を相談窓口とし、全従業員に周知します。被害を受けた本人だけでなく、目撃した者や、カスハラに該当するか判断に迷う段階での相談も受け付けます。 相談を受けた場合は、内容や状況に応じて適切に対応できる体制を整えます。
③ 事後の迅速かつ適切な対応	事案が発生した場合は、速やかに事実関係を確認します。 被害を受けた従業員に対し、業務体制の変更、配置の見直し、休養、産業保健スタッフ等によるメンタルヘルスケアなど必要な配慮を行います。 同種の事案の再発を防止するための措置を講じます。
④ 抑止のための措置	特に悪質と考えられるカスハラに対する対処の方針をあらかじめ定め、従業員に周知するとともに、当該対処を実行できる体制を整備します。 具体的な対処は本方針 6 項のとおりです。
⑤ プライバシー保護・不利益取扱いの禁止	相談者・行為者その他の関係者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨を従業員に周知します。 カスハラに関する相談を行ったこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として、解雇その他不利益な取扱いを行うことはありません。
⑥ 教育・研修	全従業員を対象に、カスハラの定義、判断の考え方、対応手順に関する研修を実施します。シーズン雇用のアルバイトスタッフについては、シーズン前研修において必ず実施します。 管理職に対しては、判断基準、介入・エスカレーションおよび部下のケアに関する研修を実施します。

6. 悪質な行為への対処

カスハラ行為が確認された場合、当社は従業員の安全確保を優先し、次の対応をとることがあります。これらの判断は、現場の従業員個人ではなく、管理職以上が組織として行います。

- (1) 対応の中止（お申し出への対応を打ち切ること）
- (2) 施設からのご退場の要請
- (3) リフト券の利用停止、施設・サービスのご利用のお断り、以後のご来場のお断り

(4)警告書の送付その他の書面による通知

(5)警察、弁護士その他の外部専門機関との連携および被害届の提出

(6)損害賠償請求その他法的措置の実施

身体的な危害のおそれ、著しい業務妨害または運行妨害が生じている場合には、ためらわず警備員および警察へ通報します。

7. お客様へのお願い

多くのお客様には、これまでも当社の運営にご理解とご協力をいただき、心より感謝申し上げます。当社は、お客様からいただくご意見・ご指摘をサービス向上のための貴重な財産と考えており、今後も真摯に受け止めてまいります。

一方で、万が一カスハラに該当する行為が確認された場合には、本方針に基づき対応させていただきます。従業員が安心して働ける環境を守ることが、お客様に安全で快適な時間をお過ごしいただくことにつながると考えております。皆さまのご理解とご協力を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

8. 本方針の周知および見直し

本方針は、当社ウェブサイトおよび施設内掲示により社外に公表するとともに、社内イントラネット、就業規則関連文書および各種研修を通じて全従業員に周知します。

本方針は、法令・指針の改正、運用状況および発生事案の検証を踏まえ、少なくとも年1回見直しを行います。

2025年6月1日 制定

2026年10月1日 改定

八方尾根開発株式会社

代表取締役 丸山 直樹