



カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

1. 基本方針

株式会社ラストリゾート（以下「当社」といいます。）は、お客様からいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、より良い留学サービスの提供を努めております。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける言動、過度な要求、長時間にわたる拘束、威圧的・暴力的な言動等が行われた場合、従業員の心身の安全を守るため、組織として毅然と対応いたします。

当社は、お客様と従業員が相互に尊重し合い、適切なコミュニケーションを通じてサービスを提供できる環境を目指します。

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、「お客様または関係者からの要求・言動のうち、その内容に照らして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」と定義します。

なお、正当なご意見・苦情・改善要望については、カスタマーハラスメントとは区別し、適切に対応いたします。

厚生労働省の指針でも、顧客等の要求の内容が妥当であるか、要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲か、という観点から判断する考え方が示されています。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

① 暴言・威圧的な言動

大声で怒鳴る

侮辱、人格否定、差別的な発言

「辞めさせろ」「責任者を出せ」などの威圧的発言

脅迫的な発言

土下座を要求する

従業員を一方向的に責め続ける



② 過度な要求

契約・規約上対応できないことを繰り返し要求する

合理的な理由なく特別な対応を要求する

必要以上の金銭的補償を要求する

一度説明した内容について、正当な理由なく同じ要求を繰り返す

担当者の変更や処分等を過度に要求する

③ 長時間・繰り返しの拘束

電話や面談を長時間にわたり終了させない

同じ内容の電話・メールを繰り返す

複数の担当者に同じ内容を繰り返し要求する

営業時間外の連絡を繰り返す

SNS 等を利用して繰り返し従業員へ連絡する

④ 従業員個人への攻撃

従業員個人の住所・電話番号等を要求する

SNS アカウントへの接触・攻撃

従業員の家族等への連絡を示唆する

個人情報をインターネット上に公開すると脅す

従業員個人への謝罪や処分を過度に要求する

⑤ SNS・インターネット上での行為

従業員や会社に対する誹謗中傷

事実と異なる内容の投稿

従業員とのやり取りを無断で公開することを示唆して要求する

「悪評を広める」などと脅迫する

会社の信用を著しく損なうことを目的とした投稿等

⑥ その他

暴力、物を投げる等の行為

不退去

ストーカー行為

その他、従業員の安全・就業環境を著しく損なう行為

※上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。



4. 留学サービスにおける具体的なケース

当社では、特に以下のようなケースについて、状況を確認したうえで組織的に対応します。

【ご出発前】

「今日中に必ず対応しろ」など、過度に緊急対応を要求する
規約上返金できない費用について、繰り返し全額返金を要求する
担当者個人への謝罪や処分を要求する
深夜・休日を問わず担当者個人へ連絡する

【留学先滞在中】

現地スタッフに対して暴言・威圧的な言動を繰り返す
現地スタッフへの処分を過度に要求する
学校・滞在先等に対して直接過剰な要求を行う
担当者に長時間の電話対応を要求する

【ご帰国後】

合理的な根拠なく高額な返金・損害賠償を要求する
同一内容の問い合わせを繰り返す
担当者個人への謝罪・処分を繰り返し要求する
SNS 等への投稿を示唆して対応を迫る

5. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントが疑われる場合、以下の手順を基本として対応します。

STEP 1 事実確認

お客様からの申し出について、まず事実関係を確認します。

いつ

どこで

誰が

何をした・言ったのか

会社としてどのような対応を行ったのか

を記録します。



STEP 2 担当者を一人にしない

カスタマーハラスメントが疑われる事案については、担当者一人で抱え込まず、上司・責任者へ速やかに報告します。

必要に応じて、責任者が対応を引き継ぎます。

STEP 3 対応方法を判断

事実確認のうえ、

通常之苦情・相談

正当な要求

カスタマーハラスメントに該当する可能性があるもの

犯罪行為等の可能性があるもの

を区別し、適切な対応を行います。

STEP 4 対応を終了・制限する

十分な説明を行ったにもかかわらず、同様の要求や不当な言動が繰り返される場合には、

「これ以上のご説明はいたしかねます」

「今後は担当責任者が対応いたします」

「これ以上の対応が必要な場合は、書面にてご連絡ください」

などとお伝えし、電話・面談等を終了または制限する場合があります。

6. 録音・記録について

当社は、事実関係を正確に確認し、従業員およびお客様双方を保護するため、必要に応じて、

電話の録音

面談内容の記録

メール・LINE等の保存

対応履歴の記録



その他必要な証拠の保存

を行います。

録音・録画等を行う場合には、個人情報保護法等を踏まえ、適切に情報を取り扱います。

7. 従業員への配慮

カスタマーハラスメントを受けた従業員に対しては、会社として必要なサポートを行います。

上司・責任者によるフォロー

対応担当者の変更

一時的な顧客対応からの離脱

必要に応じた専門機関への相談

その他、従業員の安全確保に必要な措置

また、従業員がカスタマーハラスメントを一人で抱え込むことがないように、相談・報告しやすい環境を整備します。

8. 緊急時の対応

以下のような場合には、通常の顧客対応の範囲を超えるものとして、必要に応じて警察、弁護士等の外部専門機関へ相談・通報します。

暴力行為

脅迫

危険物等による威嚇

不退去

ストーカー行為

従業員の生命・身体に危険が及ぶ可能性がある場合

その他、犯罪に該当する可能性がある場合



9. お客様へのお願い

当社では、お客様からの正当なご意見・ご要望を大切にしております。
サービスに関するご不満やご意見については、担当者または当社窓口までお申し出ください。

一方で、従業員の人格を否定する発言、暴言、脅迫、過度な要求、長時間の拘束、従業員個人への攻撃等については、適切な対応を行うため、対応をお断りする場合があります。

お客様と従業員が相互に尊重し合い、より良い留学サービスを提供できる環境づくりに、ご理解とご協力をお願いいたします。