

爺ガ岳スキー場における カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

当スキー場は、お客様に安全で快適なスノーリゾートサービスを提供するため、お客様からのご意見、ご要望、ご指摘に真摯に耳を傾け、誠実かつ適切な対応に努めます。

一方で、従業員に対する暴力、暴言、脅迫、侮辱、過度または不合理な要求、長時間にわたる拘束、執拗な問い合わせその他、社会通念上許容される範囲を超える行為は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するだけでなく、他のお客様へのサービスや安全な施設運営にも重大な影響を及ぼします。

当スキー場は、従業員一人ひとりが安心して働くことができる職場環境を守るとともに、すべてのお客様に安全で快適なサービスを提供するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当スキー場では、お客様、施設利用者、取引先その他事業に関係する方からの言動のうち、要求内容またはその要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントと考えます。

3. 対象となる行為

カスタマーハラスメントに該当する行為には、例えば次のようなものがあります。

- 暴行、傷害、物を投げつけるなどの身体的な攻撃
- 脅迫、威圧、暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 差別的または性的な言動
- 大声で怒鳴る、他のお客様の前で執拗に威圧する行為
- 土下座や過度な謝罪を要求する行為
- 合理的な理由のない返金、補償、料金免除等の要求
- 同じ内容の要求や問い合わせを繰り返す行為
- 長時間にわたり従業員を拘束する行為
- 電話、メール、SNS 等による執拗な連絡や誹謗中傷
- 従業員個人の連絡先、住所、氏名等の開示を不当に要求する行為
- 安全管理上必要な指示に従わない行為
- リフト係員、パトロール、インストラクター等の安全上の判断を不当に妨げる行為
- 危険行為を制止した従業員に対する暴言、威圧または報復的な行為
- その他、従業員の就業環境を害する社会通念上不相当な行為

なお、上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

4. 当スキー場の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、当スキー場は、従業員を個人で対応させることなく、組織として対応します。

必要に応じて、次の措置を講じます。

- 責任者または管理者による対応への切替え
- 行為の中止の要請および警告
- サービス提供または対応の中止
- 施設、ゲレンデ、リフト等の利用停止
- 退場または施設からの退出の要請
- 今後の施設利用をお断りする措置
- 警察その他関係機関への相談または通報
- 弁護士等の専門家への相談
- その他、従業員および他のお客様の安全を確保するために必要な措置

5. 安全を最優先とします

スキー場は、自然環境の中で営業する施設であり、天候、降雪状況、雪崩、強風、視界不良、コース状況、リフト・索道設備の運行状況などにより、安全上の判断が必要となる場合があります。

当スキー場は、お客様および従業員の生命・身体の安全を最優先とし、運休、営業制限、コース閉鎖、避難誘導その他の安全上必要な措置については、従業員および関係者が適切な判断に基づいて対応します。

安全確保のための指示や措置について、ご理解とご協力をお願いいたします。

6. 従業員への対応

当スキー場は、カスタマーハラスメントを受けた、またはそのおそれのある従業員が安心して相談できる体制を整備します。

また、事案発生時には、事実関係を確認した上で、必要に応じて関係部署および責任者が連携し、従業員の安全確保、精神的な負担への配慮および再発防止に努めます。

7. お客様へのお願い

当スキー場は、お客様からいただくご意見やご指摘を、サービス改善のための大切な声として真摯に受け止めます。

一方で、従業員および他のお客様の安全と安心を守るため、社会通念上許容される範囲を超える言動に対しては、本方針に基づき適切かつ毅然と対応いたします。
皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

制定日：2026 年 10 月 1 日

大町温泉観光株式会社
爺ガ岳スキー場