



長時間にわたる拘束
営業時間を過ぎての居座り
長時間電話を切らせない



暴言・大きな怒鳴り声をあげる
人格否定・名誉毀損
物を投げ設備を破損する

STOP!

このような行為は
カスタマーハラスメントに
該当する可能性があります!

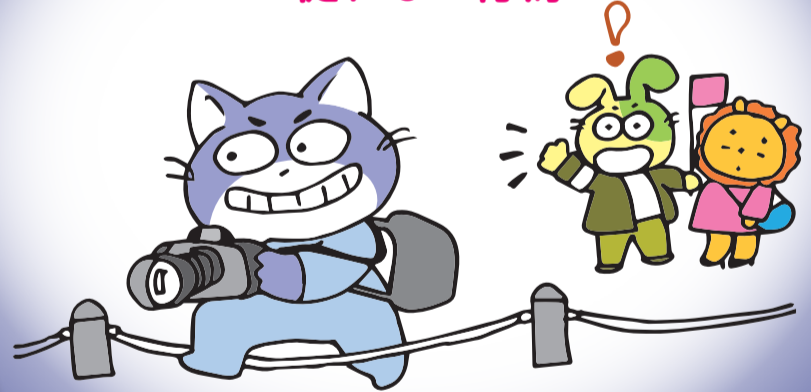
SNS/インターネット上での
誹謗中傷・名誉毀損・
プライバシーの侵害

中傷

悪意



団体旅行の規律を乱す
添乗員やガイドの指示に
従わない行為



※行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれに限定されるものではありません。

当協会に所属する旅行事業者は、就業者がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合には、お客様に誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で臨み、組織として対応いたします。
お客様の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、おやめいただくようお願いいたします。
そのうえで継続された場合は、直ちに以後のお客様対応をお断りいたします。
旅行契約を締結中の場合は、旅行業約款に則り、お客様との旅行契約を解除、または旅行サービスの提供をお断りする場合があります。