



## カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

### 1. カスタマー・ハラスメントへの基本方針

当ホテルは、社員が心身ともに健康で安心して働ける職場環境を実現することが、お客様によりご満足いただけるサービスを提供することに繋がると考え、お客様とのよりよい関係構築を目的としています。したがって、カスタマー・ハラスメントに対しては、従業員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。

### 2. カスタマー・ハラスメントの定義

厚生労働省が発表している「カスタマー・ハラスメント対応企業マニュアル」に記載されている『顧客からのクレーム・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なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの』を主に対象として定義します。

### 3. カスタマー・ハラスメントの対象となる行為

厚生労働省発表「カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル」に準じます。なお、対象は以下の行為のみに限定されるものではありません。

#### (1) お客様などの要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・当ホテルの施設やサービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・要求の内容が、当ホテルの施設やサービスの内容とは関係がない場合

#### (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ものの例

##### a. 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・身体的な攻撃(暴行・傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返される)執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な行動(不退去、居座り)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求

##### b. 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・商品の交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求

#### (3) お客様によるその他迷惑行為

- ・SNS やインターネット上での中傷誹謗行為

### 4. カスタマー・ハラスメントへの対応

カスタマー・ハラスメントの対象となる行為があった場合、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により、施設利用のお断りをさせていただく場合があります。また、警察や弁護士など外部専門家と連携し、法的措置なども含め厳正に対処します。

### 5. お客様へのお願い

大半のお客様には、すでに上記事項を遵守していただいています。お客様と更なるよりよい関係の構築に尽力して参ります。しかしながら、万一、カスタマー・ハラスメントに該当する言動が確認された場合には、本基本方針に則って対応いたしますので、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。