

カスタマーハラスメントポリシー

1. カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方

- 当ホテルにおいては、お客様に寄り添ったおもてなしを提供したいと考えております。一方で、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侵害するものとして、毅然と行動して組織的に対応いたします。

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」を踏まえ、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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」をカスタマーハラスメントとして定義いたします。

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

- 当ホテルの商品・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、当ホテルの商品・サービスとは関係のない場合

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関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）
- 特定感染症を患っている方のご入館。
- 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
- 威圧的な言動（大声での罵声・恫喝）
- 法人で、その役員のうちに暴力団員に該当する者がある場合の構成員、関係のご入館。

- 威圧的な言動・風紀を乱すような行為、または他のお客様に嫌悪感を与え、もしくは迷惑（騒音なども含む）になるような行為。
- 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・監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動

b) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる可能性が高いもの

- 商品の交換の要求
- 金銭返金や補償の要求（合理的な理由のない割引などの要求）
- 合理的な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 やインターネットでの誹謗中傷行為

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、従業員を守るために毅然とした対応を行い、必要に応じて施設のご利用をお断り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の専門家と連携し、法的措置なども含めて厳正に対処いたします。

5. お客様へのお願い

- 当ホテルは、これからもお客様に快適な空間とおもてなしを提供することに努めてまいります。しかしながら、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、本ポリシーに則って対応いたしますので、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。