

カスタマーハラスメントに対する行動指針

1. カスタマーハラスメント対策に取り組む目的

当社では、社員が心身ともに健康で安心して働ける職場環境を整えることが、お客様によりご満足いただけるサービスの提供につながると考えております。そのため、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）に対する対策を推進し、お客様とのより良い関係を構築することを目的としています。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が公表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」における定義を踏まえ、当社では以下のように捉えています。顧客等からのクレームや言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、その結果、社員の就業環境が害されるもの。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

当社では、以下のような行為をカスハラとみなします。なお、以下はあくまで一例であり、これらに限られるものではありません。

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- 当社のサービスに瑕疵や過失が認められないにもかかわらず、合理的水準を超える品質を要求する行為。

(2) 要求の実現手段・態様が社会通念上不相当な場合

- 身体的な攻撃（暴行・傷害など）
- 精神的な攻撃（威迫、脅迫、誹謗中傷、侮辱、暴言など）
- インターネットやSNS上での誹謗中傷
- ストーカー行為（頻繁な電話・メール・SNSメッセージ送信など）
- 人格を否定する発言（容姿・国籍等に関するもの）
- 過剰または不合理な要求（土下座の強要、経営層の謝罪要求など）
- 従業員への処罰・解雇の要求
- 提供していないサービスの要求
- 合理的理由のない長時間の拘束
- 合理的理由のない事業所以外への呼び出し
- プライバシーの侵害行為
- セクシュアルハラスメント行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

当ホテルでは、以下の対応を取らせていただく場合がございます。

- 宿泊約款第5条および第7条に基づき、宿泊契約の締結をお断りする場合があります。
- 宿泊中に該当行為が確認された場合は、宿泊契約を解除し、宿泊料をご返金のうえ、即時ご退館をお願いすることがあります。
- また、今後のご利用をお断りさせていただく場合もございます。

なお、サービスの提供状況や行為の内容に応じて、ご利用料金の返金や今後のご利用制限など、適切な措置を取らせていただきます。

5. お客様へのお願い

多くのお客様には、日頃よりマナーを守ってご利用いただき、心より感謝申し上げます。

当社は、お客様との信頼関係を大切にしながら、質の高いサービスの提供に努めてまいります。

今後とも、相互の尊重とご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。