

カスタマーハラスメントに対する行動指針 CUSTOMER HARASSMENT POLICY

【指針策定の背景】

株式会社〇〇〇〇（以下、「当社」といいます。）では、お客様に安心してご宿泊をお楽しみいただけるよう、日々安全で質の高いサービスを提供に取り組んでおります。

一方で当社をご利用される一部のお客様から、ひどい言動、不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が発生している事実もございます。従業員が安全で安心して働くことのできる環境をつくることが重要であると考え、これらの行為から従業員一人ひとりを守るため「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を策定し公開させていただきます。なお、当該取り組みはお客様からの貴重なご意見を排除する目的ではないことを、ご承知いただきたくお願い申し上げます。

【カスタマーハラスメントの定義】

当社は、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき「お客様からのクレーム・言動のうち要求内容に妥当性を欠くもの又は当該要求を実現させるための手段・方法が社会通念上不相当なものであり、当社従業員の就業環境が害されるおそれのあるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

○対象となる行為

- ・ 不当な要求（土下座の要求、特別サービスの要求、金銭の要求）
- ・ 身体的な攻撃（殴る、蹴る、物を投げつける、暴行行為）
- ・ 精神的な攻撃（大声での威圧、差別的言動、脅迫、罵倒、叱責）
- ・ 業務に支障を及ぼす行為（同じ内容の繰り返しや長時間、連日の要求（電話も含む）、拘束的な言動、不退去、監禁、複数回にわたる同一クレーム）
- ・ 性的な言動、プライバシー侵害、個人への侵害（監視、撮影、SNS・インターネット上のものを含めた誹謗中傷などの行為、個人情報への聞き出し）

【カスタマーハラスメントが発生した場合の対応】

当社がカスタマーハラスメントと判断した場合には、従業員を守るため毅然とした対応を行い、サービスの提供やお客様対応をお断りし、お客様との宿泊契約を解除させていただき、今後のご利用をお断りする場合があります。さらに悪質や犯罪行為と判断した場合、弁護士、警察等の外部機関と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。

【お客さまへのお願い】

多くのお客様には上記に該当するような事案もなく当社をご利用いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本行動指針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。

令和8年 月 日