

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

ホテル南風荘は、お客様のところに寄り添い、お客様のところを満たす存在でありたいと考えています。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」に基づき、以下のとおり定義します。

顧客からのクレームや言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、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、当該行為により従業員の就業環境が害されるものをいいます。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準拠します。なお、以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) お客様等の要求内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 当社の商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・ 要求内容が当社の商品・サービスと無関係である場合

(2) 要求実現の手段・態様が社会通念上不相当なもの例

a. 要求内容の妥当性にかかわらず不相当となる可能性が高いもの

- ・ 身体的攻撃（暴行・傷害）
- ・ 精神的攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）
- ・ 威圧的な言動又は行為
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的・執拗な言動
- ・ 拘束的行動（不退去・居座り）
- ・ 差別的言動又は行為
- ・ 性的言動又は行為
- ・ 従業員個人への攻撃や過度な要求

b. 要求内容の妥当性に照らして不相当となる場合があるもの

- ・ 過度な商品交換の要求
- ・ 過度な金銭補償の要求
- ・ 合理的理由のない謝罪の要求

(3) その他の迷惑行為

- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷

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に該当する行為が確認された場合、従業員の安全と就業環境を守るため、毅然とした対応を行います。必要に応じて施設の利用をお断りするほか、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

5. お客様へのお願い

ホテル南風荘は、お客様一人ひとりの心に寄り添い、ご満足いただけるサービスの提供を目指しております。しかしながら、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、本方針に基づき対応いたします。何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。