

当館は、お客様の心に寄り添い、お客様の心を満たす存在であるため、お客様に対して真摯かつ誠実に対応してまいります。一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメントなどの著しい迷惑行為、所謂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、毅然とした態度で行動し、組織的に対応いたします。

## 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』を主たる対象として定義します。

## カスタマーハラスメントの対象となる行為

### 1. 要求内容の妥当性に関わらず不相当とされるもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害）
  - ・ 身体を押す。肩を掴む。手をはたく。ものを投げる。飲み物をかける。傘を振り回す等。
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
  - ・ 大声で言葉遣いが荒い話し方。容姿を揶揄する発言。能力を否定する発言等。
- ③ 土下座の強要
- ④ 継続的な（繰り返し返される）、執拗な（しつこい）言動
  - ・ 話のすり替え。揚げ足取り。不合理な問合せ。常習的なクレーム等。
- ⑤ 拘束的な行為（不退去、居座り、監禁）
  - ・ 長時間の電話。事務所やオフィスへの押し入り等。
- ⑥ 差別的な言動
- ⑦ 性的な言動（わいせつ行為、つきまとい、盗撮）
  - ・ セクシャルハラスメントによる身体的、精神的な苦痛と感ずる行為等。
- ⑧ 従業員個人への攻撃や要求
- ⑨ 社員を欺く行為（虚偽申告）
  - ・ 宿泊者名簿の記載拒否、虚偽申告。子ども年齢の虚偽申告。重複予約等。
- ⑩ 会社や社員の信用を棄損させる行為（SNS 投稿など）
  - ・ 事実と異なる会社、社員への誹謗中傷の SNS 投稿等。
  - ・ 事実でないことや事実を誇張した虚偽を含んだ内容の流布、インターネット掲載。顔や名札を無許可で撮影した画像を SNS に公開等。

2. 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
  - ① 特別対応の要求
    - ・ 客室、食事のグレードアップの要求。飲料の無料提供の要求等。
  - ② 金銭補償の要求。
  - ③ 謝罪の要求（土下座除く）
    - ・ 家まで謝りに来させる等。

## 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、旅館業法の第5条の3に則り、宿泊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。

2025年3月制定