

カスタマーハラスメントに関する行動指針

ホテル紅やでは、お客様一人ひとりに寄り添ったおもてなしの心を大切にし、ご滞在にご満足いただけるよう常に努めております。

この取り組みを継続・発展させていくためには、従業員も一人の人間として尊厳を傷つけられることなく、心身ともにいきいきと働けること、そしてお客様へのおもてなしに専念できる職場環境の整備が必要であると考えております。

そのため、当館では「カスタマーハラスメントに対する行動方針」を以下のとおり策定いたしました。

なお、本方針は、お客様からの貴重なご意見を排除することを目的としたものではありません。お客様と従業員の双方にとって快適で安心できる環境を実現するためのものであることをご理解くださいますようお願い申し上げます。

【カスタマーハラスメントの定義】

当館では、厚生労働省が発表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメント（カスタハラ）を以下のように定義しています。

「顧客等からのクレームや言動のうち、要求内容の妥当性にかかわらず、その実現手段や態様が社会通念上不相当であり、その結果として従業員の就業環境が害されるもの」

当館においても、この考え方に準じて、従業員の尊厳と安全を守るため、カスタマーハラスメントに対して適切に対応してまいります。

なお、カスタマーハラスメントに該当する行為は、下記に例示するような言動に限られるものではありません。あらゆる不適切な言動について、個別の状況に応じて判断し、必要な対応を講じます。

『お客様の要求内容が妥当性を欠く場合』

- ・当ホテルが提供するサービスに瑕疵（キズ、欠陥）・過失が認められない場合（合理的レベルを超える品質の要求等）
- ・要求の内容が、当ホテルの提供する商品、サービスの内容とは関係がない場合

『要求を実現するための手段、態様が社会通念上不相当な言動』

[要求内容の妥当性にかか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、物を投げつける、などの行為）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、SNS やインターネット上のものを含めた誹謗中傷などの行為）
- ・威圧的な言動
- ・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
- ・従業員個人への攻撃、要求（監視、撮影、個人情報の搾取等）

[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]

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

【カスタマーハラスメントへの対応】

当館では、従業員の人權と安全を尊重する観点から、カスタマーハラスメントに該当する要求や言動に対しては、お客様に誠意をもって対応しつつも、必要に応じて毅然とした対応を取ってまいります。

万が一、従業員がお客様から不適切な言動を受けた場合には、速やかに上長等へ報告することとしており、報告を受けた際には、組織として適切に対応いたします。

状況によっては、警察への通報を含む、然るべき措置を講じることがあります。また、必要と判断した場合には、警察・弁護士などの外部専門家と連携のうえ、ご宿泊・ご利用をお断りする、または誓約書のご提出をお願いするなどの対応を行う場合がございます。

当館もこの方針を誠実に遵守し、お客様とのより良い関係の構築に努めるとともに、今後も常にお客様に寄り添ったサービスの提供に尽力してまいります。

お客様におかれましても、本方針へのご理解とご協力を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

2025 年 7 月制定

以上
株式会社ホテル紅や