

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

裏磐梯高原ホテルは、お客様との出会いを大切に、お客様が安全にそして安心して心豊かなひと時をお過ごしいただけるよう、心をこめたおもてなしを提供したいと考えております。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、組織的に対応いたします。

2. 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『顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、労働者の就業環境が害されるもの』を主に対象として定義いたします。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じます。なお、対象は以下の行為のみに限定されるものではありません。

(1) お客様などの要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 当社の商品やサービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、当社の商品やサービスの内容とは関係がない場合

(2) 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の例

a. 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）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動（大声での罵声、恫喝）
- ・ 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

b. 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

- ・ 商品の交換の要求
- ・ 金銭補償の要求
- ・ 合理的理由のない謝罪の要求

(3) お客様によるその他迷惑行為

- ・ SNS やインターネット上での中傷誹謗行為

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、必要に応じて施設のご利用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て厳正に対処いたします。

5. お客様へのお願い

裏磐梯高原ホテルは、これからもお客様により快適な滞在空間、心をこめたおもてなしをご提供するよう努めてまいります。しかしながら、万一、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は、本基本方針に則って対応いたしますので、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。