

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ホテル エルシエントは、市場の変化と社会やお客さまのニーズに応えるため、常に質の高いサービスや商品づくりを追求することが大切な使命と心得ています。

私たちは優れたホスピタリティをもって、お客さまにご満足いただけるご滞在を提供するとともに、新たな価値の創造と社会の持続的な発展に貢献することを目指しています。

その実現のためには、従業員の人権が守られ、その尊厳を傷つけられることなく、心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境を整えることが必要不可欠であると考えます。

当ホテルは、厚生労働省が公表している指針に基づき、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントを『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、従業員の就業環境が害されるもの』と定義しております。カスタマーハラスメントの対象となる行為の具体例は以下のとおりですが、これらに限られるものではありません。

①要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・当社が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、当社の商品・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

(1)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、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・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（社外、ホテル施設外への呼び出しや同伴の強制・プライバシーを侵害する行為）
- ・従業員に対する解雇等の社内処罰の要求

(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

- ・ 合理性のない商品の交換の要求
- ・ 商品、現金、金券、ポイント、その他による合理性のない補償の要求
- ・ 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
- ・ 度重なる架電やメール
- ・ その他各種のハラスメント行為

2. 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発生した場合、毅然とした対応をとり、お客様への対応を終了しご宿泊やその他サービスの提供をお断りさせていただく場合があります。なお、悪質な言動及び犯罪行為に対しては、警察や弁護士等のしかるべき外部機関に通報・相談のうえ、厳正に対処いたします。

3. お客様へのお願い

お客様からの貴重なご意見・ご要望は、真摯に受け止め、更なるサービス向上のため引き続き誠実に対応して参りますが、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しましては、本基本方針に則り対応をさせていただきますこと、何卒御理解いただき、ご協力賜りますようお願い申し上げます。

4. 従業員への対応

- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法及びその手順を定め、従業員に必要な教育・研修を実施します。
- ・ 従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合に、会社として適切な対応ができる体制を整備するとともに、当該従業員のケアに努めます。
- ・ 自らが取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員を啓発します。

ホテル エルシエント

2025 年 9 月 12 日