

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

Karakami Hotel & Resorts 株式会社は、お客様が安全、且つ安心してお過ごしいただけるよう、提供するサービスと技術の向上に努めております。

お客様に品質の高いサービスを提供するためにも、従業員を守る立場から、本基本方針を策定し、公開いたします。

■ 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策企業マニュアル」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、社員の就業環境が害されるもの』を主に対象としております。

■ 対象となる行為の例

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、対象は以下のような行為のみに限定されるものではありません。

1. お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- (1) 当社の商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- (2) 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の例

- (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
 - ①身体的な攻撃（暴行・傷害）
 - ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - ③威圧的な言動
 - ④土下座の要求
 - ⑤継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
 - ⑥拘束的な行動（不退去、居座り）
 - ⑦差別的な言動
 - ⑧性的な言動
 - ⑨社員個人への攻撃、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

①商品の交換の要求

②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

■ カスタマーハラスメントへの対応

【お客様への対応】

カスタマーハラスメントの対象となる行為には、理性的な話し合いによる関係構築を求めます。しかしながら、悪質であると考えられる場合、または、話し合いができない場合には、ご宿泊やご飲食等の提供をお断りさせていただく場合があります。また、お客様とのトラブルに際しましては、警察・弁護士等専門家の判断を仰ぎ、対応を取らせていただく場合があります。

【従業員のための対応】

- ・カスタマーハラスメント発生時に備えて、各従業員が迅速に対応できるよう、対処方法の研修を実施しております。
- ・カスタマーハラスメントへの対応マニュアルを定め、社内体制を構築しております。
- ・より適切な対応のため、外部機関（警察や弁護士など）と連携いたします。

■ お客様へのお願い

ほとんどのお客様には、すでに上記事項を遵守していただいております。お客様と更なるよりよい関係の構築に尽力して参ります。ただし、万が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には、本行動方針に則り対応いたします。何卒ご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。