

カスタマーハラスメントに関する行動指針

指針策定の背景

THE PREMIUM HOTEL in Rinku（以下、「当館」）は、サービス品質の向上を目指すために、従業員の人権を尊重し、心身ともに健康で安心して働ける環境を守ることは重要であると考えており、従業員を守る立場から「カスタマーハラスメントに関する行動指針」を策定し公開させていただきます。

なお、この基本方針は、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」をもとに策定しております。決してお客様からの貴重なご意見を排除するものではないことを、何卒ご理解いただきたくお願い申し上げます。

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「お客様などからのクレーム・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」をカスタマーハラスメントと定義します。

カスタマーハラスメントの対象となる行為の例

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、名誉毀損、侮辱、暴言、大声で威圧することや乱暴な口調、脅迫的な言動、人格を否定するような言動、罵倒、叱責、SNS・インターネット上のものを含めた誹謗中傷などの行為）
プライバシー侵害、その他の個々の侵害（監視、撮影、SNS・インターネットへの投稿、個人情報聞き出し）
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、長時間の叱責）
差別的な言動
性的な言動

従業員個人への攻撃、要求

金銭補償の要求 ・合理的理由のない謝罪の要求

財産的な損害を与える行為（弊社の建物や家財道具、施設備品、敷地内の樹木などを故意に傷つける行為、損傷、破壊などの行為や館内設備の通常範囲を超えた使用（水道の出しっ放しやエアコンの温度設定、冷蔵庫の開けっ放し）の行為）

カスタマーハラスメントへの対応

多くのお客様におかれましては、カスタマーハラスメントに該当するような事案もなく当館をご利用いただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたらご利用のお断りをする場合がございます。

さらに悪質であると判断した場合には、外部機関(弁護士、警察等)と連携し措置をとらせていただく場合があります。

今後とも更なるサービスの品質向上を目指し、お客様にご満足いただけるよう尽力して参りますので、引き続きご協力・ご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。