

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ニューミヤコホテルの従業員は、「お客様に快適で心地よい時間をお過ごしいただくこと」を大切に、日々、お客様一人ひとりに寄り添ったサービスの提供に努めております。

私たちがお客様により良いサービスを提供し続けるためには、従業員一人ひとりが心身ともに健やかで、安心して業務に取り組める環境が必要です。

そのため、ニューミヤコホテルでは、従業員の人権と尊厳を守り、安心して働くことのできる職場環境を確保することを目的として、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・言動のうち、要求の内容に妥当性が認められないもの、または要求の内容が妥当であっても、その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り、そのことによって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。

なお、対象となる行為は以下に例示するものに限られるものではありません。

2. 対象となる行為の例

厚生労働省が公表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を参考に、以下のような行為を対象とします。

(1) お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合

- ① 当ホテルの提供する商品・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、当ホテルの提供する商品・サービス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

【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行為】

- 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、暴言等）
- ③ 威圧的な言動
- ④ 土下座等の過度な謝罪を要求する行為
- ⑤ 継続的・反復的・執拗な言動
- ⑥ 拘束的な行動（不退去、居座り、長時間にわたる拘束等）
- ⑦ 差別的な言動
- ⑧ 性的な言動
- ⑨ 従業員個人への攻撃、個人情報の開示や要求等
- ⑩ SNS やインターネット上での誹謗中傷、虚偽の情報の拡散等

【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行為】

- ① 商品・サービスの交換や過度な変更を求める要求
- ② 過度な金銭補償を求める要求
- ③ 過度な謝罪を求める要求
- ④ 合理的な理由のない特別扱いを求める要求
- ⑤ その他、社会通念上相当な範囲を超える要求

(3) その他の迷惑行為

- ① 従業員の業務を著しく妨げる行為
- ② 正当な理由のない長時間の電話、面談、メール等による繰り返しの連絡
- ③ 従業員や施設の撮影・録音等を用いた不当な要求や公開
- ④ SNS やインターネット上における従業員個人または当ホテルに対する誹謗中傷、虚偽情報の投稿・拡散

⑤ その他、従業員の就業環境を著しく害する行為

なお、対象となる行為は上記に限定されるものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) お客様等への対応

- ① 対象となる行為が確認された場合には、合理的な解決に向け、冷静かつ理性的な話し合いを求め、適切な対応に努めます。
- ② 要求や言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応をお断り、または終了させていただく場合があります。
- ③ 悪質な行為や、当ホテルの業務に重大な支障を及ぼす行為が認められた場合には、今後のご利用をお断りする場合があります。
- ④ 暴行、脅迫、器物損壊、不退去その他の犯罪行為が疑われる場合や、生命・身体に危険が及ぶおそれがある場合には、躊躇することなく警察等の関係機関に連絡し、適切に対処します。

(2) 従業員への対応

- ① カスタマーハラスメントが発生した場合に適切に対応できるよう、従業員への教育・研修を実施します。
- ② カスタマーハラスメントが発生した際には、従業員個人に対応を委ねることなく、組織として適切に対応します。
- ③ カスタマーハラスメントを受けた従業員の安全と心身のケアを最優先に努めます。
- ④ 必要に応じて、警察、弁護士、その他の外部専門機関と連携し、適切な対応を行います。

4. お客様へのお願い

ニューミヤコホテルでは、すべてのお客様に快適にお過ごしいただけるホテルづくりを目指しております。

そのためには、お客様と従業員が互いに尊重し合うことが大切であると考えております。

今後もお客様からのお申し出やご意見には真摯に耳を傾け、より良いサービスの提供に努めてまいります。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

株式会社ニューミヤコホテル