

カスタマーハラスメントに対する行動方針

カスタマーハラスメントに取り組む目的

当社は、お客様が安全かつ安心してお過ごし頂けるよう、提供するサービスの向上およびホスピタリティの改善に努めています。

お客様に高品質なサービスを提供するためには、従業員が心身ともに健康で、安心して働ける環境が不可欠と考えております。

従業員を守り、ストレスを感じずに業務に集中できる環境を整えることが、最良のサービス提供につながり、お客様の満足度向上に寄与いたします。

カスタマーハラスメントはこのような健全な職場環境を脅かす行為であり、当社のサービス品質向上に対する障害となります。そのため、従業員の尊厳と権利を守りながら、お客様との良好な関係を築くことを目指し、本方針を策定し、カスタマーハラスメント対策を積極的に推進してまいります。

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』を主に対象として想定しております。

詳しい内容については、厚生労働省の公式資料「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」をご参照ください。

対象となる行為

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」に準じ以下の行為をカスタマーハラスメントと想定しています。

①お客様の要求内容が妥当性を欠く場合

- ・当社の商品・サービスに瑕疵や過失が認められない、又は瑕疵や過失が認められるとしても、合理的な範囲を逸脱する要求
- ・要求内容が、当社の商品・サービスとは無関係である場合

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場合

- 要求内容にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの
 - ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - ・威圧的な言動
 - ・土下座の要求
 - ・継続的または執拗な言動（繰り返される電話やメールなど）
 - ・拘束的な行動（不退去や居座り）
 - ・差別的・性的な言動
 - ・社員個人への攻撃や不当な要求

- ・長時間・連日の電話やメール
- ・当社従業員への処罰の要求
- ・過度な謝罪（呼び出し）要求

○要求内容の妥当性に照らし、不相当とされる可能性があるもの

- ・正当な理由のない金銭補償の要求
- ・高額な慰謝料や迷惑料の要求
- ・当社の商品・サービスと無関係な要求
- ・不当な割引や契約外サービスの要求（送迎など）

③その他の迷惑行為

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、話し合いができない場合には、ご利用のお断り、更にはご予約の契約解除をさせて頂く場合がございます。契約解除におきましては、弁護士等専門家の判断を仰ぎ、対応を取らせて頂く場合があります。

お客様へお願い

多くのお客様には、上記のような事案が発生することはなく、当社のサービスをご利用頂いておりますが、カスタマーハラスメントは、従業員の就業環境を害するだけでなく、サービス品質にも悪影響を及ぼすため、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

当社はおお客様が安全かつ安心してお過ごし頂けるよう、お客様との信頼関係を大切にしながら、引き続きサービスおよびホスピタリティの向上に努めてまいります。今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。