

エンシティホテル延岡カスタマーハラスメントに対する基本方針

基本方針

エンシティホテル延岡は、お客様のご意見・ご指摘に真摯に向き合い、すべての人々の人権を尊重し、誠実に対応いたします。しかしながら、万が一お客様から社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合は、従業員の人権および就業環境を守り、お客様との健全な関係を維持する為、毅然と行動し対応します。

以下の定義および行為例は、厚生労働省より公表されている「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。

厚生労働省：「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」は、こちらからご覧ください。

①カスタマーハラスメントの定義

当ホテルでは、「お客様の要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させる為の行為が社会通念上不相当なもので、従業員の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

②対象となる具体的な行為

1.要求を実現する為の手段・態様が社会通念上不相当なもの

- 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
- 要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡
- 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為
- 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
- 従業員の個人情報、会社の信用を棄損させる内容等のSNS、インターネット、マスコミ等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- 正当な理由なくお客様の自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為
- その他、従業員を保護する観点から、悪質性が高いと判断する言動
-

2.お客様の要求内容が妥当性を欠く場合

- 当ホテルが提供する商品・サービスに、過失が認められない場合

- 要求の内容が、当ホテルの提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

3.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

- 正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪、特別扱いの要求

③カスタマーハラスメントへの対応

- 不当な要求に対しては毅然とした態度でお断りいたします。
- 当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、お客様対応をお断りいたします。
- 場合によっては、法的対応を視野に適切に対処します。
- 特に悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察への通報や弁護士への相談等、しかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

以上