

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. カスタマーハラスメントへの基本方針

株式会社ホテル金沢は、お客様がストレスを感じることなく、暮らすように寛げる空間を感じていただき、まるで我が家に帰ってきたようなくつろぎの時間を過ごせる、第2の我が家のような存在でありたいと考えています。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、従業員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。

2. 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』を主に対象として定義します。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

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、対象は以下の行為のみに限定されるものではありません。

(1) お客様などの要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 当社の商品やサービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、当社の商品や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言動の例

a. 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

- ・ 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・ 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）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求

b. 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

- ・ 商品の交換の要求
- ・ 金銭補償の要求
- ・ 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

4. 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があった場合、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により、施設利用のお断りをさせていただく場合があります。

また、警察や弁護士など外部専門家と連携し、法的措置なども含め厳正に対処します。

5. お客様へのお願い

株式会社ホテル金沢は、お客様がストレスを感じることなく、暮らすように寛げる空間を感じていただき、まるで我が家に帰ってきたようなくつろぎの時間を過ごせる、第2の我が家のような存在でありたいと考えています。しかしながら、万一、カスタマーハラスメントに該当する言動が確認された場合、本基本方針に則って対応いたしますので、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2025年2月制定