

## 株式会社海栄館カスタマーハラスメントに対する方針

株式会社海栄館（以下、当社）は、社員一人ひとりが持つ能力を最大限発揮し、心身ともに健やかに、いきいきと活躍することができる、安全で働きやすい職場環境を確保することが、お客様へ安全で質の高いサービスを提供する基盤であるものと考え「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しております。

### はじめに

当社は、お客様が安全にそして安心してお過ごしいただけるよう、提供するすべてのサービスと技術の向上に努めております。

一方で、お客様の一部には「カスタマーハラスメント」に該当する迷惑行為が見受けられる場合がございます。これらの行為は安全で質の高いサービスの提供を目的とし、それを担う当社で働く社員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものと認識しております。

お客様に品質の高いサービスを提供するためにも、従業員を守る立場から「カスタマーハラスメントに対する方針」を公開させていただきます。

この方針はお客様からの貴重な意見を排除する目的ではないことを、何卒ご承知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『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』を主に対象と想定しております。

なお、対象は以下のような行為のみに限定されるものではありません。

#### 【該当する行為】\*改正旅館業法に基づく（令和5年12月13日施行）

- 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）
- 継続的な言動、執拗な言動
- 土下座の要求
- 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
- 当社で働く社員個人への攻撃や要求
- 当社で働く社員の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不当な割引や契約にない送迎等、不合理または過剰なサービスの提供の要求

- 対面や電話、メール等により、長時間にわたり不当な要求を行う行為
- 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求
- [厚生労働省による改正旅館業法「カスタマーハラスメントへの対応」詳細ページ](#)

#### 【宿泊拒否できるケースの一例】

- 宿泊料の不当な割引や慰謝料の要求
- 契約にない送迎など、ほかの宿泊者と比べて過剰なサービスを求めること
- スタッフに対し、泊まる部屋の上下左右に宿泊客を入れないよう求めること
- 土下座などの社会的相当性を欠く方法で謝罪を求めること
- 泥酔しスタッフに対し、長時間にわたる介抱を求めること
- 対面や電話、メールなどで長時間にわたり不当な要求をすること など

#### カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は合理的な解決に向け、理性的な話し合いを求めますが、旅館で働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客様への対応をいたしません。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察や弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処いたします。

#### 当社グループにおける取り組み

- 本方針による企業姿勢の明確化、当社で働く社員への周知、啓発。
- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定。
- 当社で働く社員への教育、研修の実施。
- 当社で働く社員のための相談、報告体制の整備。

#### お客様へのお願い

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いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、本指針に則り、毅然と対応いたします。

今後ともお客様により品質の高いサービスを提供できますよう、尽力して参りますので、引き続きご協力をお願い申し上げます。