

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

有限会社ホテル十勝屋は、お客様への感謝の気持ちとおもてなしの心を基本とした「お客様基点」を大切に、従業員一人ひとりが、お客さまにご満足いただけるサービスや感動体験を提供し、お客さまとより良好な関係を築き上げていくことを目的として、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めました。

## 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、社員の就業環境が害されるもの』を主な対象と想定しております。

## 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、対象は以下のような行為のみに限定されるものではありません。

### 「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- 当社が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、当社ホテルの商品・サービスの内容とは関係がない場合

### 「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

#### 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、名誉毀損、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
- 社員個人への攻撃、要求

## 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

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求

## 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誹謗中傷行為など

## カスタマーハラスメントの対応

カスタマーハラスメントの対象となる行為が発覚した際には、可能な限り合理的な解決に向けての対応を致しますが、その手段や態様が明らかな違法性を帯びている場合、お客様へのご宿泊や各種サービスの提供をお断りさせていただく場合があります。また、悪質であると当社が判断した場合、警察・弁護士等の外部機関に相談や通報の上、厳正に対処いたします。

## お客様へお願い

当社としましては、今後もお客様とより良い関係の構築に尽力して参りますので、お客様におかれましては、本行動方針にご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。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には、本行動方針に則り厳粛に対応いたします。今後とも皆様方のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。