

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### はじめに

都ホテルズ&リゾーツでは、

「長年培ってきたおもてなしの心を基礎として、更なるお客様のご要望に応える」

「従業員一人一人を尊重し、働くことの喜びを実感できる企業を目指す」

を企業理念の中に掲げております。

この実現のためには、従業員の一人一人が心身ともに健康で安心して働ける就業環境を整えることが必要不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を策定いたしました。

なお、この取り組みは当ホテルに対するお客様からの貴重なご意見、ご助言をお断りする目的ではなく、多くのお客様に、より一層安心してお過ごし頂くためにも必要なことと考えております。何卒ご理解ご協力をお願い申し上げます。

### カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「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、労働者の就業環境が害されるもの」と定義します。

なお、対象となる行為の例は以下の通りです。ただし、これらに限定されるものではありません。

### 対象となる行為例

1. 要求の内容が妥当性を欠く場合
  - (1) 商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
  - (2) 要求の内容が、当ホテル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場合
  - (1) 要求内容が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、執拗な言動
    - ・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

(2) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合

- ・商品の交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求

## カスタマーハラスメントへの対応

多くのお客様には、カスタマーハラスメントに該当するような事案が発生することなく当ホテルをご利用いただいております。日頃のご愛顧に心より感謝申し上げます。

しかしながら万が一、該当する行為が確認された場合には、当ホテルのご利用をお断りする場合がございます。

また場合によっては、弁護士、警察など外部機関と連携した対応をさせていただきます。

より多くのお客様におくつろぎ頂き、心あたたまる時間をお過ごし頂くために必要なことと考えますので、何卒ご理解ご協力をお願い申し上げます。

2024年12月10日