

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当ホテルは、お客様に安全・安心で快適なサービスを提供するため、お寄せいただくご意見やご要望に誠心誠意向き合い、サービスの向上に努めております。

一方で、一部のお客様による暴言、威嚇、不当な要求など、従業員の尊厳を傷つける言動(カスタマーハラスメント)は、安全な就業環境を害するだけでなく、他のお客様への質の高いサービス提供にも悪影響を及ぼします。当ホテルでは、従業員が安心して業務に取り組める環境を確保することが、真に安心・快適なホテル作りに不可欠であると考え、本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義と対象行為

当ホテルでは、社会通念上許容される範囲を超える著しい迷惑行為および就業環境を害する言動をカスタマーハラスメントと定義します。

- ・暴力、脅迫、暴言、侮辱、差別的発言
- ・土下座の要求、不当・過剰な金品請求や返金・値引きの強要
- ・30分を超える不当な長時間の拘束、居座り行為
- ・従業員の無断撮影・録音およびSNS等への誹謗中傷・個人情報の投稿行為
- ・従業員に対するセクシュアルハラスメント・つきまとい行為

3. 該当行為への対応

当ホテルがカスタマーハラスメントと判断した場合、ただちに対応を打ち切り、以降のサービス提供およびご宿泊をお断りいたします。

悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門機関と連携のうえ、毅然とした対応(退去要請や法的措置)を行います。

安全確保および事実関係の事後検証のため、通話内容や対応状況を録音・録画する場合がございます。

4. お客様へのお願い

私たちはお客様の声に誠実に向き合っておりまます。お客様と従業員が互いに尊重し合える快適な環境づくりのため、皆様の温かいご理解とご協力をお願い申し上げます。

有限会社ホテルあけぼの 代表取締役社長 清水 嗣能