

鹿児島サンロイヤルホテル

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本理念

鹿児島サンロイヤルホテルは、〔クレド〕として掲げる「出会うすべての人に感動していただけるホテルを目指して、1日1日を大切に、みなさまの輝く時を紡いでいく」を実現するため、全従業員がお客様に満足頂けるサービスの提供を常に心掛け、その実現のため、お客様からのご意見・ご要望に対してこれからも誠意をもって真摯に対応を行って参ります。

しかしながら、現在、深刻な社会問題となっている「カスタマーハラスメント」に該当する行為に対しましては、従業員の人権および就業環境を守るため、毅然と行動して組織的に対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

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」に基づき、お客様（お取引先を含む）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行為を当社の「カスタマーハラスメント」と定義します。

3. 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。

以下の行為は、カスタマーハラスメントの代表例です。なお、これらの行為以外のものであっても、従業員の就業環境を害する不当な言動は、カスタマーハラスメントに該当します。

(1) お客様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ものの例

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）
- ・ 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
- ・合理的理由のない謝罪の要求

(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誹謗中傷行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

- ・合理的な話合による解決を求め関係の構築に努めますが、お客様への対応を打ち切り、ご利用をお断りする場合がございます。
- ・すべての事案において複数名での対応を基本とし、特に悪質と判断した場合、警察・弁護士等の外部機関と連携の上、法的措置も含めた対応をさせていただきます。

5. お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく、当ホテルをご利用いただいています。しかしながら、万が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、本基本指針に則り対応いたします。

今後もお客様との更なる良好な関係の構築に、尽力してまいりますので、ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2025 年 7 月 1 日 制定