カスタマーハラスメントに対する基本方針

サン・ピーチ OKAYAMA は、従業員が常に最高のホスピタリティでお客様をお迎えするために、従業員の人権や職場環境を著しく害するおそれのある要求や行為に対しては、毅然として対応いたします。

1. 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。

2. 対象となり得る行為の例
   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、対象となり得る主な行為の例を以下に示します。なお、対象となる行為は、これらに限定されるものではありません。
   （1）「お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例
   - 当ホテル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、当ホテル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

3. カスタマーハラスメントへの対応
   カスタマーハラスメントの対象となる行為に対しては、話し合いができない場合や悪質であると考えられる場合、当社行動方針に則り毅然とした対応を行い、必要に応じて、サービスの提供や施設利用をお断りさせていただく場合があります。また、警察や弁護士など外部機関と連携し、法的措置等を含め厳正に対処いたします。

4. お客様へのお願い
   万一カスタマーハラスメントに該当する言動や行動が確認された場合は、お客様の皆様に快適にお過ごしいただくためにも、本基本方針に則り厳正に対応いたします。サン・ピーチ OKAYAMA は、今後も多くのお客様に喜んでいただける商品やサービスの提供に努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。