

カスタマーハラスメント対策規程

益成屋旅館

制定日：令和8年9月17日

改定日：

「カスタマーハラスメント基本方針」

1. 基本方針

当館は、お客様に心地よく安心してお過ごしいただける宿泊サービスを提供するとともに、従業員が安全かつ安心して働くことのできる職場環境を守ることを大切にしています。

お客様からのご意見・ご要望・苦情につきましては、サービス改善のため、誠実かつ丁寧に対応いたします。

一方で、従業員に対する暴力、脅迫、侮辱、人格を否定する発言、長時間・執拗な要求、社会通念上相当な範囲を超える要求その他の行為により、従業員の就業環境が害される場合には、カスタマーハラスメントとして毅然と対応いたします。

2. カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為

以下のような行為については、状況に応じてカスタマーハラスメントとして対応する場合があります。

暴力・脅迫

- 従業員への暴力、身体的接触
- 物を投げる、物を壊す行為
- 「殴る」「殺す」等の脅迫
- 危険物を示すなどして従業員を威嚇する行為

暴言・侮辱

- 大声で怒鳴り続ける行為
- 従業員の人格を否定・侮辱する発言
- 差別的な発言
- 土下座等の社会的相当性を欠く謝罪を要求する行為

過剰・不当な要求

- 契約にないサービスを無償で要求する行為
- 不当な割引・返金・慰謝料等を要求する行為
- 正当な理由なく、特別扱いを繰り返し要求する行為
- 他の宿泊者に提供していない過剰なサービスを要求する行為

長時間・執拗な要求

- 同じ要求を何度も繰り返す行為
- 長時間にわたり従業員を拘束する行為
- 担当者をも何度も変更させようとする行為
- 電話・メール等で継続的に過剰な対応を求める行為

従業員への個人攻撃

- 従業員個人の住所・電話番号等を聞き出す行為
- 従業員個人の SNS 等を特定して接触する行為
- 従業員やその家族への危害を示唆する行為
- 従業員を個人的に追及・待ち伏せする行為

SNS・口コミ等を利用した不当な要求

- 「口コミに悪く書く」「SNS で晒す」ことを条件に金銭やサービスを要求する行為
- 虚偽の内容を意図的に拡散する行為
- 従業員個人を特定して誹謗中傷する行為
- SNS 等での投稿を示唆して威圧する行為

3. 当館の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、当館は以下の対応を行う場合があります。

- 対応する従業員を変更する
- 責任者が対応する
- 対応時間・方法を制限する
- 対応を終了する
- 今後の予約・利用をお断りする
- 法令に基づき宿泊をお断りする
- 警察、弁護士その他の関係機関へ相談・通報する
- 必要な範囲で対応記録、通話記録、防犯カメラ映像等を保存する

なお、宿泊の拒否等については、旅館業法その他の関係法令に基づき、個別の状況を確認した上で判断します。

4. お願い

当館は、正当な苦情や改善のご意見を拒むものではありません。

「説明と違う」「部屋に不備がある」「料理に問題がある」など、サービスについてお気づきの点がございましたら、遠慮なくスタッフまでお申し付けください。

当館は、お客様のご意見を真摯に受け止め、必要な改善に努めます。

お客様と従業員がお互いを尊重できる環境づくりに、ご理解とご協力をお願いいたします。