

大観荘せなみの湯

カスタマーハラスメント対応方針

カスタマーハラスメント対策に取り組む目的

当館の社員が、迅速・笑顔・感謝を私たちのモットーに、心身ともに健康で、安心して働ける職場環境を実現することが、お客さまによりご満足いただけるサービスを提供することにつながると考え、お客さまとのよりよい関係構築を目的としています。

カスタマーハラスメントの定義

「お客さまからのクレーム・言動のうち、そのクレーム・言動の要求の内容が妥当性に照らして、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」を主に対象としています。

対象となる行為の例

※以下は主な事例であり、これに限るものではありません。

(1)お客さまの要求内容が妥当性を欠く場合の例

- ①当館の商品・サービスに瑕疵または過失が認められない
- ②要求の内容が、当館の商品・サービス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例

- ①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
 - イ.身体的な攻撃(暴行・傷害)
 - ロ.精神的な攻撃(脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言)
 - ハ.威圧的な言動、社会通念を超える謝罪の要求(土下座の要求等)
 - ニ.継続的・執拗な言動
 - ホ.拘束的な言動(不退去・居座り・監禁・何度も同じ説明をさせる、要求する)
 - ヘ.性的な言動・差別的な言動
 - ト.役員・社員個人への攻撃、要求
 - チ.館内撮影禁止施設内での写真・動画撮影等の迷惑行為
- ②要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合のあるもの
 - イ.正当な理由のない商品交換の要求
 - ロ.正当な理由のない金銭補償の要求
 - ハ.合理的理由のない謝罪の要求
- ③お客さまによるその他迷惑行為
 - SNSやインターネット上での中傷誹謗行為

当館の対応

カスタマーハラスメントの対象となる行為には、理性的な話し合いによる関係構築を求めます。しかしながら、悪質と考えられる場合、または、話し合いが出来ない場合には、ご宿泊やご飲食等の提供をお断りさせていただく場合があります。また、お客さまとのトラブルに際しましては、警察・弁護士等専門家の判断を仰ぎ、対応を取らせていただく場合があります。

お客さまへのお願い

ほとんどのお客さまには、すでに上記事項を遵守していただいております。お客さまと更なるよりよい関係の構築に尽力して参ります。ただし、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本行動指針に則り対応いたします。

何卒ご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。