

カスタマーハラスメントに対する行動指針

はじめに

農園ステイ那須 Orion では豊かな自然環境を通してお客様にご満足いただけるホテルを目指し歩んでおります。一方でカスタマーハラスメントに対して従業員の人権及び就業環境を著しく害する物としてカスタマーハラスメントに対する行動方針を 2024 年 11 月 1 日に定めました。

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』を主に対象として定義します。

対象となる行為の例

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」に準じます。

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

なお、対象は以下のような行為のみに限定されるものではありません。

- お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例
 - ・当社の商品・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・サービスの内容とは関係がない場合
- 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
 - 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
 - ・社員個人への攻撃、要求
 - 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
- 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中傷誹謗行為

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は、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを求め良好な関係構築に努めます。しかしながら、悪質であると考えられる場合や必要により、当ホテルのご利用をお断りさせていただく場合があります。また、お客様とのトラブルに際しましては、警察・弁護士等外部の専門家と連携をして対応を取らせていただく場合があります。

お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、すでに上記事項を遵守していただいております。該当する事案もなく当ホテルをご利用いただいておりますが、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、本行動方針に則り対応いたします。何卒ご理解、ご協力の程をよろしくお願い申し上げます。

株式会社 農園ステイ那須 2024年11月1日制定