

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

ANAクラウンプラザホテル松山は、IHGホテルズ＆リゾーツの「True Hospitality for Good」の企業理念のもと、お客様に喜ばれる真のホスピタリティのご提供とお取引先との良好なビジネス関係の発展、および当ホテル社員に働く喜びがもたらされることを目指しております。

当ホテルは、日々皆様より貴重なご意見を賜りつつ、この企業理念について皆様の一層のご共感を得られるよう、業務に取り組んでまいります。一方で時にお客様による社会通念上相当の範囲を超えて、従業員の尊厳を傷つけたりするような要求や言動も見受けられております。また、当ホテルの社員がお取引先に対してそのような行為をしないことも、この企業理念にもとづく当ホテルの責務としております。これらに鑑み、当ホテルは日々の取り組みの指針としてカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

## 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、労働者の就業環境が害されるもの』を対象とします。なお、具体例は下記2のとおりですがこれらに限られるものではありません。

## 2. 対象となる行為の例

- a. 要求の内容が妥当性を欠くもの
  - (i) サービス・商品に瑕疵や過失が認められない場合
  - (ii) 要求の内容がサービス・商品の内容とは関係がない場合
- b. 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であるもの
  - (i) 身体的な攻撃（暴行・傷害）
  - (ii) 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）
  - (iii) 威圧的な言動
  - (iv) 土下座の要求
  - (v) 繰り返される執拗な（しつこい）言動
  - (vi) 拘束的な行動（不退去・居座り）
  - (vii) 差別的な言動
  - (viii) 性的言動

- (ix) 社員個人への攻撃、要求（社外への呼び出しや同伴の強制・プライバシーを侵害する行為）
  - (x) 社員に対する解雇等の社内処罰の要求（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）
  - (xi) 合理性のない商品の交換の要求
  - (xii) 商品、現金、金券、ポイント、その他による合理性のない補償の要求
  - (xiii) 合理的理由のない謝罪の要求
  - (xiv) その他各種のハラスメント行為
- c. その他迷惑行為
- (i) SNSやインターネット上の誹謗中傷
  - (ii) 度重なる架電やメール

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

当ホテルは、全ての関係者の人権を尊重し、企業理念を実現するため、カスタマーハラスメントについて以下の対応をいたします。

- お客様による当ホテル社員に対するカスタマーハラスメントとなる行為については、真摯にお客様と話し合い関係構築と問題解決に努めます。しかしながら、お客様がこれらの行為を繰り返された場合等には当ホテル施設の予約および利用をお断りすることがあります。これは、旅館業法第5条1項3号および旅館業法施行規則第5条の6にももとづく措置となります。また、その他悪質であるか、お話し合いが不可能であると当ホテルが判断した場合は、当ホテル館外への退出要求、警察への通報や弁護士による対応を行なうことがあります。
- 当ホテル社員によるカスタマーハラスメントとなる行為については、厳格に対処いたします。
- 当ホテル社員のためにカスタマーハラスメントに関する教育、カスタマーハラスメント発生時の対応体制構築および相談窓口の設置を行います。また、カスタマーハラスメントを被った社員のケアを行います。

ANAクラウンプラザホテル松山  
総支配人 阿部 光一郎