

「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」

・この方針を策定した理由

Human Resort（以下、「当館」といいます。）では、お客様に安心してご宿泊、飲食をお楽しみいただけるよう、日々迅速で親しみやすいサービスの提供に尽力しています。

サービス品質の向上を目指すために、近年の労働環境の変化や、労働契約法第5条等の関連法案の規定等を受けて当館として労働契約法第5条に記載の安全配慮義務があり、また、従業員に対する言動により就業環境を妨げるような行為が想定される今日の社会的状況を考慮し従業員を守る立場からこれを策定し公開させていただきます。

当該取り組みはお客様からの貴重なご意見を排除する目的ではないことを、何卒ご承知いただきたくお願い申し上げます。

・カスタマーハラスメントの想定と対応について

当館は、お客さまからのご意見等につきましては、貴重なアドバイスとして受け入れておりますが、ごく一部の例外として、下記のような事例が見受けられましたので、これらをカスタマーハラスメントとして想定することにより、迅速な事案の解決に努めてまいります。

カスタマーハラスメントに該当する行為は、以下の行為を想定しております。（カッコ内は例示であり、これらに限定される趣旨ではございません。）

①身体的な攻撃

（物を投げつける、殴る、蹴る、強く押すなどの行為）

②精神的な攻撃

(大声で威圧することや、それと同時に人格を否定するような言動、罵倒、長時間の叱責、誹謗中傷などの行為)

③当館のサービス提供に必要かつ相当な範囲を超えた過大な要求

(業務の範囲でない作業や私的な雑用をさせる、何回も同じ内容を繰り返す、長時間私的な相手をさせる、合理的レベルを超える品質を要求するなどの行為)

④個の侵害

(セクハラや性別を対象にした嫌がらせや要求、みだりに監視したり、撮影したり、個人情報について執拗に聞き出そうとするなどの、当館のサービス提供に無関係の情報を引き出そうとする行為)

⑤器物損壊

(当館の建物や家財道具、施設備品、敷地内の樹木などを故意に傷つける行為、損傷、破壊などの行為や館内設備の通常の範囲を超えた使用(水道の出しっ放しやエアコンの温度設定、冷蔵庫の開けっ放し)の行為)

上記のような行為、言動、事案が発見された場合には、当館といたしましては残念ながらお客様との宿泊や飲食提供等の契約を停止または解除させていただく場合があります。強要罪(刑法 223 条 1 項)脅迫罪(刑法 222 条 2 項)侮辱罪(刑法 231 条)器物損壊罪(刑法 261 条)に該当すると判断した場合、弁護士、警察等への相談、連絡、通報といった、外部機関との連携の措置もとらせていただく場合があります。予めご了承ください。

上記は現時点での取り組みの原則を示したものであり、当館はこれらに満足することなく、これからも最善の取り組みとなるよう改善を重ねてまいります。

以上、今後ともお客様によりよいサービスを提供できますよう、尽力してまいります。引き続きのご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

令和 3 年 9 月 6 日
Human Resort
代表 茂出木 一真