

カスタマーハラスメントに対する基本指針

1 基本方針

当社は、従業員が安心して働くことができる就業環境を維持するため、顧客等からのカスタマーハラスメントに対し、毅然とした態度で臨み、組織的に対応します。妥当な要求を超える言動については、従業員の安全と尊厳を守ることを最優先に考えます。

2 カスタマーハラスメントの定義

本指針において、カスハラとは「顧客等からの言動であって、業務の性質等に照らし、**社会通念上許容される範囲を超えたもの**により、従業員の就業環境が害されること」を指します。

【ホテル業界における該当例】

暴力的行為：殴打、蹴り、物の投げつけ、故意の器物損壊。

威圧的な言動：怒鳴り声、罵声、侮蔑的な発言、反社会的勢力との繋がりを想起させる脅迫。

過剰な要求：規定外の過度な割引や返金、金銭の要求、過度なアップグレードの強要。

拘束的行為：長時間の居座り、電話の執拗な繰り返し、土下座の強要。

プライバシー侵害：従業員の氏名の晒し、写真・動画の無断撮影、SNSへの誹謗中傷。

セクシャルハラスメント：卑猥な言動、不必要な身体への接触、ストーカー行為。

3 ハラスメントへの対応方針

組織的対応：従業員個人に責任を負わせるのではなく、会社（本部・管理職）が組織として対応します。

毅然とした態度：ハラスメントと判断される行為に対しては、サービス提供の拒否や、宿泊約款に基づく退室を命じるなど、毅然とした態度で臨みます。

連携：悪質なケースや、身の危険を感じる場合は、即座に警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、民事・刑事の両面から法的な処置を検討します。

4 現場での対応フロー

現場でカスハラが発生、またはその疑いがある場合は、以下の手順で対応します。

1. **報告と指示**：従業員は直ちに管理監督者へ報告し、指示を仰ぐ。

2. **複数人対応**：可能な限り1人で対応させず、管理監督者が代わって対応する、または複数人で対応する。

3. **証拠の確保**：状況を正確に把握するため、録音・録画等を行う（個人情報保護法に留意する）。また事案発生日時、内容、相手の言動を詳細に記録を残す。

4. **警告と打ち切り**：繰り返しの要求や不当な言動が続く場合は、一定の時間を経て退店（退館）を求めたり、電話を切ったりする。

5. **警察・弁護士連携**：暴行や脅迫等の犯罪行為の疑いがある場合は直ちに警察へ通報し、法的対応が必要な場合は本部・弁護士へ相談する。

5 相談体制の整備

従業員が相談しやすい体制を整えます。

相談窓口の設置： 担当者をあらかじめ定め、従業員に周知する。

柔軟な対応： カスハラに該当するか微妙な事案であっても、広く相談を受け付ける。

プライバシー保護： 相談者や協力者のプライバシー（性的指向・性自認等を含む）を厳守する。

不利益取扱いの禁止： 相談したことを理由に、解雇や配置転換などの不利益な取扱いは一切行わない。

6 被害を受けた従業員への配慮

カスハラが発生した後は、迅速に従業員のケアを行います。

メンタルヘルス支援： 産業保健スタッフ等による相談対応や、必要に応じた休暇の付与。

配置転換等の措置： 被害者と加害者の接触を断つための適切な措置。

7 悪質な事案への対処

特に悪質なケース（過度な要求の繰り返し等）に対しては、以下の断固たる措置を講じます。

文書による警告： 行為者に対して警告文を発出する。

サービスの停止： 今後の宿泊・サービスの提供を拒否し、施設への出入りを禁止する。

8 再発防止と教育

マニュアルの作成と周知： 本指針に基づく具体的な対応マニュアルを作成し、全従業員に周知・啓発する。

研修の実施： カスハラへの対処方法や、顧客対応力向上のための研修を定期的実施する。