

2026年10月1日 制定

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

賢島宝生苑は、事業活動を通じて社会の発展に貢献し、お客様の満足度を高めていくとともに、お客様・社員等の全てのステークホルダーの人権が尊重される社会を実現するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたします。

1. 基本方針

賢島宝生苑は、お客様のご意見・ご要望に対しては、謙虚に受け止め、誠実かつ真摯に対応いたします。一方で、社員に対する暴行・脅迫・暴言・不当な要求等のカスタマーハラスメントは、社員の尊厳を傷つけ、働く環境の悪化を招くものです。社員の心身の安全を守るため、加えて、全てのお客様への良質なサービスの提供のためにも、社会通念上不相当と判断した場合は、しかるべき対応を取らせて頂きます。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」および近鉄グループホールディングスの「近鉄グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、「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」と定義します。

なお、対象となる行為の例は以下の通りです。ただし、これらに限定されるものではありません。

3. 対象となる行為例

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ①商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ②要求の内容が、当館サービスの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場合

- ①要求内容が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、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - ・威圧的な言動
 - ・土下座の要求
 - ・継続的な、執拗な言動

- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁 目安：30分）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求（社外への呼び出しやプライバシーを侵害する行為）

②要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合

- ・商品の交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

多くのお客様には、カスタマーハラスメントに該当するような事案が発生することなく当館をご利用いただいております。日頃のご愛顧に心より感謝申し上げます。

お客様による当館社員に対するカスタマーハラスメントとなる該当する行為が確認された場合には、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、当館のご利用をお断りする場合がございます。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に基づく措置となります。その他悪質であるか、お話し合いが不可能であると当館が判断した場合は、当館外への退出要求、警察への通報や弁護士など外部機関と連携した対応をさせていただきます。

より多くのお客様におくつろぎ頂き、心あたたまる時間をお過ごし頂くために必要なことと考えますので、何卒ご理解ご協力をお願い申し上げます。

（以上）