

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

株式会社森秋旅館（以下、当社）をご利用いただき、誠にありがとうございます。

私たちは、お客様に心からお寛ぎいただけるサービスを目指し、日々届く温かいご意見やご要望を大切な宝物として、サービスの向上に励んでおります。

しかしながら、ごく一部ではございますがスタッフの人格を否定するような言動や過度な要求によってスタッフが深く傷ついてしまう事例も見受けられます。スタッフが安心して笑顔で働ける環境を守ることは結果としてすべてのお客様に最高のサービスをお届けすることに繋がると考えております。そこで、大切なお客様と末永く良い関係を築いていくために、以下の通り基本方針を定めました。

2 私たちが考える「カスタマーハラスメント」

当社では、お客様からのご要望のうち、スタッフの働く環境を著しく害する行為を「カスタマーハラスメント」と定義いたします。具体的には以下のような行為が該当します。

- ・ **体や心への攻撃**
暴力、暴言、侮辱、誹謗中傷
- ・ **威圧的な態度**
威嚇、脅迫、土下座の要求
- ・ **行き過ぎた要求**
30分を超える長時間の拘束、社会通念を超えた無理な要求
- ・ **プライバシーの侵害**
スタッフの個人情報や信用を傷つける内容をSNSへ投稿する行為
- ・ **各種ハラスメント**
セクシャルハラスメント、SOGIハラスメント（性的指向・性自認に関する差別）、つきまとい行為など

3 スタッフへのサポート

- ・ 万が一被害にあった場合は、何よりもスタッフの心のケアを最優先にいたします。
- ・ 適切な対応ができるよう、定期的な研修を実施し知識の習得に努めます。
- ・ 相談窓口を設置し必要に応じて警察や弁護士と速やかに連携できる体制を整えます。

4 毅然とした対応について

すべてのお客様に安心・安全な環境を提供するため、以下の通り毅然とした対応を取らせて頂きます。

- ・ サービスの停止

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、その場でお話を打ち切り、以降のサービス提供をお断りすることがございます。

- ・ 外部との連携

悪質と判断されるケースでは、警察や弁護士などの専門家と連携し厳正に対処いたします。

- ・ 記録の実施

安全確保と事実確認のため、対応内容を録音・録画させていただく場合がございます。

5 お客さまへのお願い

いつも森秋旅館を支えてくださり、心より感謝申し上げます。私たちは、お客様とスタッフが互いに尊重しあえる「思いやりのある環境」こそが、良い旅の思い出を作ると信じております。

これからも皆様に愛される旅館であり続けるため、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

株式会社森秋旅館
代表取締役 遠藤 信忠