

カスタマーハラスメントに関する行動指針

「指針策定の背景」

株式会社三河湾リゾートリンクス（以下、「弊社」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、迅速でより良いサービスの提供に尽力しています。

サービス品質向上を目指すために、近年の労働環境の変化や、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「カスタマーハラスメントに関する行動指針」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定義」

「カスタマーハラスメント行為」とは、お客様等からのクレーム・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。

「想定しているハラスメント行為」

以下、例示であり、これらに限定される趣旨ではございません。

厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準拠

（要求内容の妥当性にかかわらず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、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（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、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)

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く）

「カスタマーハラスメントへの対応」

これらの行為があったと弊社が判断した場合には、対応をお断りし、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。さらに弊社が悪質と判断した場合、弁護士、警察署への相談、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、弊社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良いサービスを提供できますよう、尽力してまいります。引続きのご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

2024年9月