

カスタマーハラスメントについて

源泉湯の宿 かいり（以下、「当館」といいます。）では、従業員に安全で満足できる職場環境を準備し、当館を利用いただく皆さまに良質なサービスを提供するよう日々業務に取り組んでおります。

そのため、当館業務を不当に妨げると判断される行為、および当館従業員に対する不適切と判断される行為に対しては、毅然とした態度で対応します。

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」をもとに、当館の方針を示しますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

お客さま対応における当館の方針

下記にかかる行為が行われた場合（これに限りません）は、警察へ通報し、顧問弁護士を通じて然るべき対応をします。

1. 暴力、威嚇、脅迫、強要
2. 暴言、性的な言動、セクハラ行為、誹謗中傷（SNS・口コミ・インターネット上のものを含む）、ストーカー行為その他人格を攻撃する言動
3. 人種、民族、門地、職業その他の事項に関する差別的言動
4. 長時間にわたる拘束、執拗な問い合わせ
5. 金品の要求、特別対応の要求（社長の謝罪の要求）、実現不可能な要求、その他内容もしくは態様が社会通念に照らして著しく不相当と認められる要求

カスタマーハラスメントへの対応

1. 当館の解約解除権（宿泊約款 第7条）に基づく宿泊契約の解除
2. 警察へ通報し、顧問弁護士を通じた然るべき対応
3. 今後の宿泊のお断り
4. 損害賠償請求（当館の判断によるもの）

当館の取り組み

- ・従業員は名札を外す
- ・館内各所に防犯カメラを設置
- ・カスタマーハラスメントには複数人で対応
- ・従業員（被害者）からの相談に応じ、適切に対応するための体制の整備
- ・被害者への配慮のための取り組み

宿泊拒否できるケースの一例

- ・客がスタッフに対し、宿泊料の不当な割引や慰謝料の要求
- ・契約にない送迎など、ほかの宿泊者と比べて過剰なサービスを求めること
- ・スタッフに対し、泊まる部屋の上下左右に宿泊客を入れないよう求めること
- ・土下座などの社会的相当性を欠く方法で謝罪を求めること
- ・泥酔しスタッフに対し、長時間にわたる介抱を求めること
- ・対面や電話、メールなどで長時間にわたり不当な要求をする、といった行為をそれぞれ繰り返した場合など