カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

ホテル ドゥ ラルパージュでは、「上質な日常」を大切にし、お客様に心地よく、安心してお過ごしいただける時間と空間をご提供することを目指しています。
お客様からいただくご意見やご要望は、私たちのサービスをより良いものへと進化させるための大切な機会です。
私たちは、これからも一つひとつのお声に真摯に耳を傾け、誠実な対話を通じて、お客様とのより良い関係を築いてまいります。
一方で、ご要望や言動の中には、従業員の人格や尊厳を傷つけるもの、他のお客様の安全や快適な滞在を損なうもの、または通常の業務に支障を及ぼすものが含まれる場合があります。
私たちは、お客様を大切にすることと同じように、共に働く従業員一人ひとりを大切にすることが、心からのおもてなしと、より良いサービスを提供し続けるために欠かせないものと考えています。
すべてのお客様と従業員にとって、安全で安心できる環境を守り、互いを尊重し合える関係を築いていくため、ホテル ドゥ ラルパージュでは「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当ホテルでは、カスタマーハラスメントを、お客様、施設利用者、取引先その他当ホテルの事業に関係する方からの言動のうち、その内容または手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境、心身の安全もしくは尊厳、または他のお客様へのサービス提供に支障を及ぼすものと定義します。
なお、お客様からの正当なご意見、ご指摘、ご要望のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。
私たちは、改善すべき点がある場合には、事実を確認したうえで誠実に対応し、今後のサービスの改善につなげてまいります。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

以下は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例です。
実際の判断にあたっては、言動の内容、手段、態様、頻度、継続性、経緯その他の事情を総合的に考慮します。
なお、以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

〈要求内容に妥当性が認められないもの〉
・当ホテルの商品・サービスに瑕疵や過失が認められないにもかかわらず、返金、減額、金銭補償、商品交換または特別な対応を求める行為
・天候、自然災害、交通事情その他当ホテルの責任によらない事由について、過度な補償や特別な対応を求める行為
・正当な理由なく、契約や規約に基づくキャンセル料その他の料金の支払いを拒み、または返金を求める行為
・あらかじめご案内しているサービスの範囲を著しく超える商品、サービス、演出または対応を求める行為
・当ホテルの商品やサービスと関係のない要求を行う行為
・合理的な理由なく、従業員の処罰、解雇、異動または担当変更を求める行為

〈手段または態様が社会通念上相当でないもの〉
・暴行、傷害、物を投げる行為、器物損壊その他の身体的な攻撃
・脅迫、威嚇、恫喝、大声による威圧、暴言、侮辱、人格否定、誹謗中傷または名誉を傷つける言動
・土下座その他社会通念上相当な範囲を超える謝罪を求める行為
・同じ内容の要求や問い合わせを繰り返すなど、継続的または執拗に対応を求める行為
・長時間にわたり従業員を拘束する行為、施設内に居座る行為、または退去の要請に応じない行為
・従業員の業務スペースその他立入りを認めていない場所に無断で立ち入る行為
・従業員の人格を否定する言動、差別的な言動、性的な言動、わいせつな言動、つきまとい、待ち伏せ、盗撮その他のハラスメント行為
・従業員の個人情報を聞き出そうとする行為、私的な連絡先や SNS への接触を求める行為
・従業員の氏名、写真、映像、個人情報などを本人の同意なくインターネットや SNS 等に掲載または拡散する行為
・SNS 等への投稿や報道機関への連絡を示唆し、不当な要求に応じるよう迫る行為
・虚偽の情報または事実と異なる情報をインターネットや SNS 等に投稿、提供または拡散する行為
・酒に酔った状態などで、社会通念上相当な範囲を超える介助や対応を求める行為
・他のお客様へのサービス提供を妨げ、または他のお客様に不安、不快感もしくは危険を生じさせる行為
・その他、従業員の安全、心身または尊厳を害し、もしくは正常な業務の遂行に支障を及ぼす行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

当ホテルでは、お客様との間に問題が生じた場合、まずは事実を確認し、必要に応じて現場担当者、管理職および社内相談窓口等と情報共有のうえ、組織として合理的かつ誠実な対話による解決に努めます。

また、言動がカスタマーハラスメントに該当すると当ホテルが判断した場合には、従業員を一人で対応させることなく、管理職等が対応を引き継ぎ、会社として適切に対応します。

さらに、必要に応じて、以下の対応を行うことがあります。

・対応方法または対応窓口の変更
・電話、面談その他の対応の終了
・電話対応における通話内容の録音および記録
・サービスの提供の停止
・予約、申込みまたは当館の利用のお断り
・当館からの退去の要請
・今後の当館または当ホテルのサービスの利用をお断りすること
・警察への通報または相談
・弁護士その他外部専門家への相談
・民事上または刑事上の法的措置

暴力、脅迫、器物損壊その他犯罪に該当する可能性がある行為や、従業員または他のお客様の安全に危険が及ぶ行為については、対話に先立ち、警察への通報その他必要な措置を講じる場合があります。

5. 当ホテルにおける取り組み

当ホテルは、カスタマーハラスメントから従業員を守り、お客様に安心してサービスをご利用いただくため、以下の取り組みを行います。

・本方針の社内への周知および啓発
・カスタマーハラスメントに関する知識および対応方法についての教育・研修
・現場の従業員を一人にしないための報告・連携体制の整備
・従業員が相談できる窓口および支援体制の整備
・電話対応における通話内容の録音等、必要な記録体制の整備
・発生した事案の事実確認、記録、情報共有および再発防止
・カスタマーハラスメントを受けた従業員の安全確保および心身への配慮
・警察、弁護士その他外部専門家と連携できる体制の整備

当ホテルでは、カスタマーハラスメントへの対応を従業員個人の判断や負担に委ねることなく、組織として適切に対応できる体制の構築に努めてまいります。

6. お客様へのお願い

私たちは、これからもお客様の声を大切にし、いただいたご意見やご指摘に真摯に向き合ってまいります。

お客様と従業員は、共に心地よい時間と空間をつくる大切な存在です。

お客様に「上質な日常」を感じていただき、従業員一人ひとりが誇りと安心をもってお客様をお迎えできる環境を守るため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

ホテル ドゥ ラルパージュ

株式会社ホテルハイジ