カスタマーハラスメントに対する基本方針

一般財団法人千葉県観光公社・国民宿舎サンライズ九十九里は、「最高の笑顔と心のこもったおもてなしにより、健全な憩いの場を提供する」という理念に基づき、すべてのお客様に安心・安全・快適なサービスを提供することに努めております。また、品質の高いサービスを提供するためには、職員一人ひとりが安心して働ける環境づくりが欠かせないものと考えております。このため、社会通念を逸脱した不当な要求や暴言・威嚇などのいわゆる「カスタマーハラスメント」に対しては、職員の人権と就業環境を守るため、毅然とした対応を行うこととし、次のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しましたので、公開いたします。

１　カスタマーハラスメントの定義

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、職員の就業環境が害されるもの。

２　カスタマーハラスメントの対象となる行為

（１）お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

○　当社の商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
○　要求の内容が、当社の商品・サービスとは関係のない場合

（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ものの例

○　暴行、傷害等身体的な攻撃
○　中傷、名誉毀損、侮辱的な発言、人格を否定する発言等精神的な攻撃
○　大声での罵倒、恫喝、脅迫等威圧的な言動
○　土下座等身体的・精神的な苦痛を伴う行動の要求
○　継続的に繰り返される執拗な言動
○　長時間にわたる居座り、不退去、長時間の電話等拘束的な行動
○　人種、国籍、出身地、性的指向、年齢、宗教、信条等に係る差別的な言動
○　わいせつ行為、つきまとい、盗撮、セクシャルハラスメントに該当する行為等性的な言動
○　当社職員個人への攻撃・要求
○　事実に反する誹謗中傷のＳＮＳ投稿やインターネット掲載、顔や身体を無許可で撮影した動画・画像の投稿等当社や従業員の信用を失墜する行為
○　金銭補償、物品の供与、商品の交換要求、契約外のサービス提供、謝罪の要求など社会通念上過大な要求
○　その他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と認められる言動・行為

※　前記定義及び対象行為は、厚生労働省が公表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じて策定しています。行為例は例示であり、例示行為に限定されるものではありません。

３　カスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客様から寄せられるご意見・ご要望をサービス向上のための重要な情報として真摯に受け止めて対応しますが、カスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合は、職員の人権を尊重し、職員が安心して働くことができる職場環境を守るため会社として毅然とした対応を行います。また、悪質な行為と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し、法的措置も含めて厳正に対応します。

４　体制整備

当社では、カスタマーハラスメントの発生を防止し、発生した場合に迅速かつ適切な対応が図れるよう、以下の体制整備を行います。

（１）カスタマーハラスメントへの対応要領を策定し、周知啓発を行います。
（２）カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法に関する研修を実施します。
（３）カスタマーハラスメントに関する報告・相談体制の整備をします。
（４）カスタマーハラスメント被害にあった従業員の心身のケアを最優先し、再発防止に取り組みます。

５　お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく、当社運営施設をご利用いただいております。当社では、これからも品質の高いサービスを提供できますよう尽力してまいりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、本基本方針に則って対応いたしますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。