

ホテルエ カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ホテルエは、事業活動を通じて企業の社会的責任を果たし、地域の発展に貢献していくため、お客さまや取引先等から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、よりご満足いただけるサービスの提供を目指して日々の業務に取り組んでおります。

その実現のためには、従業員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働き続けられる職場環境を整備することが必要不可欠です。

しかしながら、昨今、お客さまのなかには、暴行、暴言、脅迫、不当な要求等の悪質な迷惑行為が見受けられるようになりました。こうした行為は、従業員の尊厳を傷つけ職場環境の悪化を招くこととなります。

つきましては、「ホテルエ 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。また、従業員自身がカスタマーハラスメントを行うことのないよう、教育・研修を充実させていきます。

これからも皆さまのご期待に沿えるよう、従業員一丸となって努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

1.基本方針

お客さまからのご意見・ご要望に対しましては、真摯に耳を傾け誠実に対応してまいります。以下、悪質な迷惑行為等（カスタマーハラスメント）については、従業員の尊厳を傷つける行為と捉え、従業員を守るために毅然と対応します。

2.カスタマーハラスメントの定義と対象となる行為

(1) カスタマーハラスメントの定義

お客さま等（取引先やゲスト等）からのご意見・ご要望のうち、要求の内容が妥当性を欠くものや、要求の内容が具体的であっても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り、従業員の就業環境が害されるおそれのあるもの。

(2) 対象となる行為例

身体的、精神的な攻撃	・暴行・脅迫・中傷・名誉棄損、暴言・侮辱等の暴力的行為 ・（差別的・性的言動）ハラスメントに該当する言動や侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為
威圧的、脅迫的な言動	・怒声、恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動 ・SNS等への書き込みや反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し
プライバシーの侵害や名誉毀損にあたる言動	・従業員のプライバシーを侵害する行為（許可なく撮影、録画、録音等を行い、個人情報や写真をSNSに公開） ・SNS等へ会社や従業員の信用を毀損させる内容の投稿
継続的かつ執拗な言動	・要求の過度な繰り返しや度重なる電話やメール等での連絡 ・何度も繰り返し同じ説明をさせる等業務に支障を及ぼす拘束行為
拘束的な言動	・電話や対面での長時間の拘束や事務所からの不退去や不当な居座り
正当な理由のない要求（サービス）	・不合理かつ過剰なサービスの要求（金銭や特別扱いの要求）や過大な謝罪の要求 ・正当な理由なくお客さまの自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為
その他不適切な言動	従業員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動