カスタマーハラスメントに対する基本方針

１　カスタマーハラスメントに対する基本方針（はじめに）

公立学校共済組合水戸宿泊所（ホテルレイクビュー水戸）は、組合員の福利厚生施設として、ご利用いただくお客様に安心してお過ごしいただけるよう、サービスの向上に努めております。

お客様へのより良いサービスの提供と共に、宿泊所の職員一人ひとりが安心して働ける環境を確保するため、本方針を策定いたしました。

２　カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下を定義とします。

「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・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や態度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、従業員（職員）の就業環境が害されるもの」

３　カスタマーハラスメントの対象となる行為例

（１）お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

・当施設の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合

・要求の内容が、当施設の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

（２）要求を実現するための手段や態度・様子が社会通念上不相当な言動の例

（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、名誉棄損、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

・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

・差別的な言動

・性的な言動

・従業員（職員）個人への攻撃、要求、それに伴う従業員に対する撮影・録画行為

（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

・過剰なサービスの要求

・業務妨害にあたる場合があるもの

４　カスタマーハラスメントに対する対応（基本姿勢）

お客様からのお申し出には、真摯に対応し、その問題解決に向けて、理性的な話し合いを行います。しかしながら、お客様等の要求内容や行為等が、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、当施設のサービスの提供を中断あるいはお断りする場合があります。

また、要求内容が悪質であると判断した場合のお客様とのトラブルに際しましては、警察・弁護士等の専門

家に判断を仰ぎ、対応を取らせていただく場合があります。

５　カスタマーハラスメントに対する社内対応

・本方針によるホテルレイクビュー水戸の基本姿勢の明確化、従業員（職員）への周知・啓発
・カスタマーハラスメントに関する正しい知識、意識付けのための研修の実施
・カスタマーハラスメント発生時の相談・対応体制の整備

６　お客様へご理解とご協力のお願い

ホテルレイクビュー水戸では、ご宿泊やお食事、会議等で当施設をご利用いただく全てのお客様に、トラブルなく気持ちの良いひとときをお過ごしいただき、より良い関係を構築していきたいと考えております。

今後も、お客様にご満足いただけるよう従業員（職員）一同、誠意尽力してまいりますので、何卒ご理解ご協力いただきますようお願い申し上げます。