

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### <お客さま対応の基本方針>

当社はホテル・レストラン事業を通してお客さまに豊かな暮らしを提供し、地域社会の発展やまちなかのにぎわい創出を目指しております。すべてのお客さまに対し平等、公正なサービスを提供することでお客さまとの信頼関係構築に努めております。

このような事業活動の中で、一部 お客さまから 当社従業員に対し悪質な要求や言動等を受ける場合がございます。お客さまからいただくご意見、ご要望に対し真摯な対応をする中で常識を超えた要求や行動は従業員の人格を傷つけるだけでなく当社の業務を不当に妨げ適正なサービス提供に影響を与える可能性があります。

お客さまへの平等、公正な サービスを継続的に提供 するため、該当する行為に対しては毅然とした態度で対応致します。

### <当社におけるカスタマーハラスメントの定義>

お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該要求内容の妥当性が認められないもの。または妥当であっても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。当該手段・態様により当社従業員の就業環境が害されるもの。

### <当社がカスタマーハラスメントと考える具体例>

- 社員を脅すための暴力的手段
- 脅迫・名誉毀損・差別的言動などの精神的な攻撃
- 電話・対面による長時間の拘束
- 不退去・居座りなど、当社 側 を間接的に拘束する行為
- 継続的・執拗な言動・行動
- 早朝・深夜など、非常識な時間帯に繰り返される連絡
- SNS 等を利用した社会的評判を下げるような行動
- 土下座の要求
- 業務とは関係なく、従業員 のプライバシーを侵害する行為

上記項目を含め悪質な内容や犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談の上、法的措置等も含め厳正に対処いたします。