

# 第一イン池袋

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

第一イン池袋では、お客様が安全にそして安心してお過ごしいただけるよう、サービスの提供に努めております。

一方、お客様に質の高いサービスを安定して提供するためには、従業員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境を整えることが大切だと考えております。

そこで当ホテルでは、厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」をもとに、従業員を守る立場から、これを策定し公開させていただきます。

### 1 カスタマーハラスメントの定義

「カスタマーハラスメント」とは、お客様等(お取引先等含む。)からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の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・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、従業員の就業環境が害されるものを指します。

### 2 対象となる行為例 ※以下の例に限りません

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害など)
- ・精神的な攻撃(暴言、威嚇、脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱など)
- ・威圧的な言動(土下座の要求等含む)、や特別扱いの要求
- ・執拗な言動・要求、虚偽の事実に基づく要求や正当な理由のない要求
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁など)
- ・性的、差別的な言動(人格否定等含む)
- ・従業員個人への攻撃・要求
- ・いやがらせ(ストーカー行為、無断で撮影、録音等の行為及び SNS やインターネットなどへの誹謗中傷行為など)

### 3 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントの対象となる行為には合理的な解決に向け、理性的な話し合いを求めますが、悪質であると判断した場合、毅然とした対応をとり、ご宿泊やご飲食等の提供を中止又はお断りします。

また必要に応じて、警察や弁護士などのしかるべき機関・専門家と連携し、法的措置も含め厳正に対処します。

### 4 従業員への対応

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法及びその手順を定め、従業員に必要な教育を実施します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組みます。

### 5 お客様へのお願い

多くのお客様には、上記に該当するような事案もなく当ホテルのサービスをご利用いただいておりますが、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、本指針に則り、毅然と対応いたします。

今後もお客様とより良い関係を構築し、質の高いサービスの提供に尽力してまいりますので、引き続きご協力をお願いいたします。