

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ホテル・ザ・ルーテルの運營業務を受託するウィズシード・ホスピタリティ・マネジメント株式会社は、「WITH とともに CEED 進もう」を理念の中で掲げております。この実現のためには、お客様並びに当社の従業員、関係会社の従業員の人権がともに尊重される環境の整備が不可欠だと認識しております。そこで、次のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

1.カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・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。

2.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・態様が社会通念上不相当なものの例
 - ①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、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
 - ・土下座の要求
 - ・拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する、事務所やオフィスへの押し入り）
 - ・人種、国籍、性別、出身地、性的指向、性自認、年齢、宗教、信条、障がいの有無等に起因する差別的な言動
 - ・性的な言動（わいせつ行為、つきまとい、盗撮、セクシュアルハラスメントによる身体的・精神的な苦痛と感ずる行為）
 - ・当社で働く従業員個人への攻撃や要求
 - ・当社や従業員の信用を棄損させる行為（事実と反する当社・従業員への誹謗中傷の SNS 投稿、事実でないことや事実を誇張した虚偽を含んだ内容の流布・インターネット掲載、顔や名札を無許可で撮影した画像や動画を SNS に公開する行為）
 - ②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
 - ・商品の交換の要求
 - ・金銭補償の要求
 - ・合理的理由のない謝罪の要求

上記の定義および行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

3.カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりお客さま対応等をお断りさせていただく場合があります。
- ・悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

4.従業員への対応

- ・カスタマーハラスメントへの対応手順を策定し、周知啓発をします。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法に関する研修を実施します。
- ・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。
- ・カスタマーハラスメント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

ウィズシード・ホスピタリティ・マネジメント株式会社は、お客様のところに寄り添い、お客様のところを満たす存在でありたいと考えています。しかしながら、万一、カスタマーハラスメントに該当する言動が確認された場合、本基本方針に則って対応いたしますので、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

(2025年12月1日制定)