

고객의 부당행위에 대한 기본 방침

Hotel the Lutheran 를 운영하는 위즈시드·호스피탈리티·매니지먼트 주식회사 (ウィズシード・ホスピタリティ・マネジメント株式会社) 는 「WITH 함께 CEED 나아가자」를 이념으로 내세우고 있습니다. 이를 실현하기 위해서는 고객과 당사 직원, 관계사 직원의 인권이 함께 존중받는 환경을 조성하는 것이 불가결하다고 인식하고 있습니다. 이에 다음과 같이 「고객의 부당행위에 대한 기본 방침」을 수립하였습니다.

1. 고객의 부당행위의 정의

고객 등으로부터의 불만 제기 및 언행 중, 해당 불만 제기 및 언행의 요구 내용의 타당성에 비추어 해당 요구를 실현하기 위한 수단 및 방식이 사회 통념상 부당한 것으로서, 해당 수단 및 방식으로 인해 직원의 근무 환경이 침해되는 것.

2. 해당되는 행위

(1) 고객 등의 요구 내용이 타당성을 결여한 경우의 예

- 당사의 상품·서비스에 하자나 과실이 인정되지 않는 경우
- 요구 내용이 당사의 상품·서비스 내용과 관계가 없는 경우

(2) 요구를 실현하기 위한 수단 및 방식이 사회 통념상 부당한 것의 예

① 요구 내용의 타당성과 관계없이 부당하다고 인정될 가능성이 높은 것

- 신체적·정신적 공격 (폭행, 상해, 협박, 중상, 명예훼손, 모욕, 폭언) 및 위압적 언행
- 무릎 꿇고 사죄 요구 (土下座)
- 구속적 행동 (퇴거 거부, 장시간 전화·자리 점거, 감금, 반복적으로 같은 설명을 요구하거나 강요, 사무실 또는 오피스 침입)
- 인종, 국적, 성별, 출신지, 성적 지향, 성별 정체성, 나이, 종교, 신조, 장애 유무 등에 기인한 차별적 언행
- 성적 언행 (음란 행위, 스토킹, 몰래 촬영, 신체적·정신적 고통을 주는 성희롱 행위)
- 당사에서 근무하는 직원 개인에 대한 공격이나 요구
- 당사 또는 직원의 신용을 훼손하는 행위 (사실과 다른 당사·직원에 대한 비방·중상 SNS 게시, 사실이 아니거나 사실을 과장한 허위 내용의 유포·인터넷 게재, 무허가로 촬영한 직원의 얼굴이나 명찰 사진·동영상을 SNS 에 공개하는 행위)

② 요구 내용의 타당성에 비추어 부당하다고 인정될 수 있는 것

- 상품 교환 요구
- 금전 보상 요구
- 합리적 이유 없는 사과 요구

위의 정의 및 행위 예시는 후생노동성이 작성한 「고객의 부당행위 대책 기업 매뉴얼」에 근거하여 수립하였습니다. 행위 예시는 예시에 불과하며, 고객의 부당행위는 이에 한정되지 않습니다.

3. 고객의 부당행위가 발생한 경우의 대응

- 고객의 부당행위로 판단되는 언행 등이 확인된 경우, 직원을 보호하기 위해 단호한 대응을 취하며, 필요에 따라 고객 응대 등을 거부할 수 있습니다.
- 악질적인 행위나 범죄 행위로 판단한 경우, 경찰 및 변호사 등 외부 전문가와 연계하여 법적 조치 등을 포함한 엄정한 대응을 취합니다.

4. 직원에 대한 대응

- 고객의 부당행위에 대한 대응 절차를 수립하고 주지·계몽합니다.
- 고객의 부당행위에 관한 지식 및 대처 방법에 관한 교육을 실시합니다.
- 고객의 부당행위에 관한 보고·상담 체계를 정비합니다.
- 고객의 부당행위 피해를 입은 직원의 케어를 최우선으로 하며, 재발 방지에 힘씁니다.

5. 고객 여러분께 드리는 부탁

위즈시드·호스피탈리티·매니지먼트 주식회사는 고객의 마음에 다가가고, 고객의 마음을 충족시키는 존재가 되고자 합니다. 그러나 만일 고객의 부당행위에 해당하는 언행이 확인된 경우, 본 기본 방침에 따라 대응하오니 이해와 협조를 부탁드립니다.

(2025년 12월 1일 제정)