

针对顾客骚扰的基本方针

经营 京都西洞院 TOU 酒店 的 威斯德·款待·管理股份有限公司（ウィズシード・ホスピタリティ・マネジメント株式会社）以「WITH 共同 CEED 前进」为企业理念。为实现此理念，我司认为，整備一个能兼顾尊重顾客并保护本公司员工及相关企业员工人权的环境，是不可或缺的条件。因此，特制定以下「针对顾客骚扰之基本方针」。

1. 顾客骚扰的定义

顾客等所提出的投诉或言行举止中，若其要求内容欠缺妥当性，且为实现该要求所采取的手段或方式在社会共识中属不恰当行为，并因该手段或方式导致员工就业环境受到损害者，即构成顾客骚扰。

2. 所涵盖的行为

(1) 顾客等所提出的要求内容欠缺妥当性的例子

- 本公司的商品或服务未被认定存在瑕疵或过失的情况
- 顾客所要求的内容与本公司商品或服务内容无关的情况

(2) 为实现其要求所采取的手段或方式在社会共识上属于不恰当行为的例子

① 无论要求内容是否妥当，均可能被认定为不恰当的行为

- 身体上或精神上的攻击行为（暴行、伤害、胁迫、中伤、诽谤、侮辱、暴言等）及威胁性言行
- 要求下跪道歉（土下座）
- 约束行为（拒绝离去、长时间电话骚扰或赖着不走、监禁、反复要求重复说明或提出相同要求、强行闯入办公室等）
- 基于种族、国籍、性别、籍贯、性取向、性别认同、年龄、宗教、信仰、是否有身心障碍等因素所产生的歧视性言行
- 性相关言行（猥亵行为、跟踪骚扰、偷拍、造成身体或精神痛苦等性骚扰行为）
- 针对本公司个别员工的攻击行为或要求
- 损害本公司或员工信誉的行为（在社交媒体发布与事实不符的诽谤中伤内容、散布或在网络刊载不实或夸大事实的虚假内容、未经许可拍摄员工面部或名牌的照片或视频并公开于社交媒体）

② 视要求内容的妥当性而可能被认定为不恰当的行为

- 要求更换商品
- 要求金钱赔偿
- 无合理理由的道歉要求

hotel

TOU

nishinotoin kyoto
by withceed

上述定义及行为例子，系依据厚生劳动省所制作的「顾客骚扰对策企业手册」所制定。所列行为仅为示例，顾客骚扰并不仅限于上述情形。

3. 发生顾客骚扰时的应对方式

- 若确认有被认定为顾客骚扰的言行举止，本公司将为保护员工采取坚决的应对措施，并视情况拒绝继续为该顾客提供服务。
- 若判断其行为属恶意行为或犯罪行为，本公司将与警察、律师等外部专业机构合作，包含采取法律措施在内，予以严正处理。

4. 对员工的应对措施

- 制定并宣导遭遇顾客骚扰时的应对程序。
- 实施有关顾客骚扰知识及应对方法的教育培训。
- 建立顾客骚扰相关的通报及咨询制度。
- 以最优先保护遭受顾客骚扰的员工为原则，并致力于防止此类事件再次发生。

5. 对顾客的请求

威斯德·款待·管理股份有限公司致力于贴近顾客的心，成为能满足顾客内心需求的存在。然而，若确认有符合顾客骚扰的言行举止，本公司将依本基本方针进行应对，敬请顾客理解与配合。

(2025年12月1日制定)