



## 【三交インホテルズ】 カスタマーハラスメントに対する行動指針

### ■ はじめに

三交インホテルズでは、「Heart & Specialty」の理念のもと、お客様一人ひとりに寄り添い、心に残るおもてなしを提供することで、お客様ならびに地域に愛されるホテルを目指しています。この理念を実現するためには、従業員全員が尊重され、安心して働くことができる職場環境の構築が不可欠です。

私たちは、従業員の尊厳を守り、安心してお客様をお迎えできることを第一に、カスタマーハラスメントに対する行動指針を定めました。

### ■ 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であり、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

### ■ 対象となる行為

厚生労働省の指針に基づき、主に以下のような行為を対象とします。  
(これらに限らず、社会通念上不相当と判断される行為も含まれます。)

#### ① 要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 当社ホテルに明らかな過失が認められない場合
- ・ 当社サービスの範囲を超えた要求
- ・ ホテル業務や従業員個人に関係のない要求

#### ② 要求の手段・態様が不相当とされる行為の例

##### (1) 要求内容にかかわらず不相当とされるもの

- ・ 身体的な攻撃（暴行・傷害など）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫・中傷・侮辱・暴言など）
- ・ 威圧的・高圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的・執拗な言動
- ・ 不退去・居座り・拘束的行動
- ・ 差別的または性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃・要求

##### (2) 要求の妥当性に照らして不相当とされる可能性のあるもの

- ・ 過度な金銭補償の要求
- ・ 不当な商品交換の要求
- ・ 度を越した謝罪の要求

## ■ カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・ 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士・専門機関等との連携など、体制を整備します。

## ■ カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察・弁護士・専門機関等と連携の上、毅然と対応します。

## ■ お客様へのお願い

平素より三交インホテルズをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

私たちは、お客様と誠実で良好な関係を築きながら、誰もが安心して快適に過ごせるホテル運営を目指しております。多くのお客様には常にご理解とご協力をいただき、心より感謝申し上げます。

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には、本行動指針に則り、適切かつ厳正に対応いたします。

引き続き、お客様のご理解とご協力をお願い申し上げます。