

カスタマーハラスメントに対する行動指針

株式会社リヨンド（HOTEL ARU KSP及びHOTEL ARU KYOTO三条木屋町通り）のコンセプトとして、「この街に在る（ARU）ことが街の人にとっても訪れる人にとっても大きな喜びになって欲しい」との願いが込められています。

このコンセプトを実現させるためには、社員一人ひとりが、その尊厳を傷つけられることなく、安心して働ける環境づくりが欠かせないと考えております。このたび、当社の社員が笑顔でお客様に対して最高のホスピタリティで感動体験を提供できるよう、当社におけるカスタマーハラスメントに対する行動方針を定めました。

2024年4月1日
株式会社リヨンド

・カスタマーハラスメント対策に取り組む目的

当社の社員が心身ともに健康で、安心して働ける職場環境を実現することが、お客様によりご満足いただけるサービスを提供することに繋がると考え、お客様とのよりよい関係構築を目的としています。

・カスタマーハラスメントの定義

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」に記載されている『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、社員の就業環境が害されるもの』を主に対象としております。

対象となる行為の例

厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じます。

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

なお、対象は以下のような行為のみに限定されるものではありません。

1. お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例
 - (1) 当社の商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
 - (2) 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

- ①身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ③威圧的な言動
- ④土下座の要求
- ⑤継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
- ⑥拘束的な行動（不退去、居座り）
- ⑦差別的な言動
- ⑧性的な言動
- ⑨社員個人への攻撃、要求

(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

- ①商品の交換の要求
- ②金銭補償の要求 ・ 合理的理由のない謝罪の要求

3. お客様によるその他迷惑行為

SNS やインターネット上での中傷誹謗行為

・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、理性的な話し合いをよる関係構築を求めます。しかしながら、悪質であると考えられる場合、または、話し合いができない場合には、ご宿泊やご飲食等の提供をお断りさせていただく場合があります。また、お客様とのトラブルに際しましては、警察・弁護士等専門家の判断を仰ぎ、対応を取らせていただく場合があります。

・お客様へのお願い

ほとんどのお客様には、すでに上記事項を遵守していただいております。お客様と更なるよりよい関係の構築に尽力して参ります。ただし、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、本行動方針に則り対応いたします。何卒ご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

※HOTEL ARU KSP内サービスオフィス事業及びコントラクト事業も上記対応に準ずるものとします。