

## ホテルオークラ神戸 カスタマーハラスメントポリシー

### 【カスタマーハラスメントの定義】

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「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」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

### 【カスタマーハラスメントの対象となる行為の例】

厚生労働省「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。  
なお、対象は以下の行為のみに限定されるものではありません。

- ① お客様など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、当社の商品やサービス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
- 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
  - ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
  - ・精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）
  - ・威圧的な言動（大声での罵声・恫喝）
  - ・土下座の要求
  - ・継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
  - ・拘束的な行動（不退去・居座り・監禁）
  - ・差別的な言動
  - ・性的な言動
  - ・社員個人への攻撃、要求
- 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（※土下座を伴う謝罪はいたしません。）
- 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、理性的な話し合いに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ございます。

また、警察や弁護士など外部専門家の判断を仰ぎ、法的措置なども含め厳正に対処します。お電話での対応に際しては事実確認のため、当ホテルより申し出た上で録音させていただく場合がございます。あらかじめご承知おきくださいますようお願い申し上げます。

**【お客様へのお願い】**

ホテルオークラ神戸は、これからもお客様に快適な空間、心あるおもてなしを提供することに努めて参ります。お客様からの要求・ご要望をみだりにカスタマーハラスメントとして取り扱うことが発生しないよう、全従業員へ本ポリシーを周知し、報告系統の確認を徹底いたします。しかしながら、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為や言動が確認された場合は、本ポリシーに則って毅然と対応いたします。ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2024年10月 制定