



アイリス愛知

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 カスタマーハラスメントへの基本方針

アイリス愛知は、ホテル業務の安全及び衛生の維持向上と需要の高度化、多様化に対応したサービスの提供を促進するため、お客様に対して真摯かつ誠実に対応しております。

このビジョンを日々実現していくためには、当ホテル勤務する全てのスタッフが、一人の人間としての尊厳を傷付けられることなく、日々お客様へのおもてなしの実現の為に一意専心出来る職場環境づくりが必要不可欠だと考えております。その実現のために当ホテル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。

2 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応企業マニュアル」に記載されている『顧客からのクレーム・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、従業員の就業環境が害されるもの』を主に対象として定義します。

3 カスタマーハラスメントの対象となる行為

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。

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

当ホテルの商品や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、当ホテルの商品や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の例

ア 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・客室内での監禁）

精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）

- 威圧的な言動
 - 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、業務スペースへの立ち入り）
 - 差別的な言動
 - 許可のない撮影、つきまとい、わいせつな行為、卑猥な言動
 - 従業員個人への攻撃、要求
 - イ 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
 - (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誹謗中傷行為
-

4 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があった場合、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により、宿泊及び施設の利用をお断りさせていただく場合があります。

また、警察や弁護士など外部専門家と連携し、法的措置なども含め厳正に対処します。

5 お客様へのお願い

当ホテルをご利用いただくほとんどのお客様は、上記のようなカスタマーハラスメントの事例とは無関係の誠実で冷静なご対応をいただいております。そういったお客様とは今後もより良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、本基本方針に則り厳粛に対応いたします。今後とも皆様方のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2025 年 8 月 1 日