カスタマーハラスメントに関する基本方針

1.基本的な考え方

オーセントホテル小樽は、お客様に安心して心地よいひとときをお過ごしいただき、末永くご信頼いただけるホテルでありたいと考えております。お客様からお寄せいただくご意見、ご要望、ご指摘には真摯に耳を傾け、誠実に対応するとともに、おもてなしの向上に努めてまいります。

一方で、暴言、脅迫、暴力、不当な要求などのカスタマーハラスメントは、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安心して働ける環境を損なう行為です。また、お客様に安全で快適なご滞在を提供するうえでも、看過できないものと考えております。

当館を含む弊社グループは、このような行為には毅然と対応するとともに、従業員一人ひとりの人権と尊厳を守るため、本方針を定めます。

2.カスタマーハラスメントの定義

① 顧客、取引先、施設利用者、弊社グループの事業に関連して接点を有するお客様、その他の第三者からの言動であること。

② 事業内容や業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えたものであること。

③ 従業員の就業環境が損なわれること。

以上を満たす行為をカスタマーハラスメントと判断します。

3.カスタマーハラスメントに該当する行為例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

・暴行、傷害等の身体的攻撃
・脅迫、威嚇、暴言等の精神的攻撃
・差別的・侮辱的言動、誹謗中傷
・社会通念上相当な範囲を超える要求（不当な謝罪・金銭補償要求を含む）
・長時間拘束、執拗な同一要求の繰り返し等の業務妨害
・セクシュアルハラスメント、つきまとい等
・個人情報の詮索、無断撮影・録音・SNS 投稿等のプライバシー侵害
・その他社会通念上不相当な言動

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に該当すると判断した場合には、宿泊約款、利用規約その他弊社グループの定める規程に基づき、サービスのご利用をお断りさせていただく場合や、弊社グループの店舗や施設への出入りを禁止させていただく場合があります。

また、必要に応じて、警察や弁護士その他関係機関と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。

5.社内の取組

従業員が安心して働くことができる環境を整備するため、次の取組を実施します。

・カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備
・従業員への教育・研修の実施
・発生時の相談・報告体制の整備
・被害を受けた従業員への相談支援および心身のケア
・再発防止および継続的な改善

オーセントホテルズ株式会社
オーセントホテル小樽