

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当協会会員ホテルは、日本を代表するホテルとして、お客様に安心・安全で、質の高いサービスを提供するとともに、お客様の声に真摯に耳を傾け、サービスの向上に努めています。

他方、一部のお客様による会員ホテルの従業員に対する暴言、不当な要求、誹謗中傷などのハラスメント行為が発生しており、こういった行為は、従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を害しています。これらは、業務の遂行を妨げ、サービスレベルの低下、安心・安全なサービス提供にも悪影響を及ぼしかねません。

国においては、労働施策総合推進法の改正によりカスタマーハラスメント対策が強化され、さらに旅館業法改正により宿泊拒否事由に特定要求行為が追加されました。

また、第5次観光立国推進基本計画においては、「住んでよし・訪れてよし」に加えて、働き手にとって魅力ある産業であり続ける「働いてよし」を目指すことが謳われています。

当協会ではこうした状況を踏まえ、カスタマーハラスメントに対して毅然とした対応を行い、従業員が安心して働ける環境を確保することが、お客様に対してよりよいサービスを提供するためにも必要であると考え、本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省のカスタマーハラスメント防止指針に基づき、カスタマーハラスメントを「①顧客等の言動であって、②従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③就業環境が害されるもの」と定義します。

以下、例示しますが、これらに限られるものではありません。

- ・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、差別的発言、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、プライバシー情報の SNS 投稿等）

- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動（電話、メール、つきまといを含む）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

3. 会員ホテルにおける対応

会員ホテルでは、カスタマーハラスメントに対して、従業員の保護・ケアを第一に、組織的に、毅然と対応します。

旅館業法第5条第1項第2号「違法行為又は風紀を乱す行為をするおそれがあると認められるとき」、第3号「実施に伴う負担が過剰であって他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスを著しく阻害するおそれのある要求を繰り返したとき」（特定要求行為）に該当する場合は宿泊をお断りする場合があります。

悪質な行為があった際は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処します。

4. 当協会における取り組み

- ・本方針を公表することで、協会としての姿勢を明確化します。
- ・会員ホテルを対象とした対応マニュアルのモデルを作成します。
- ・会員ホテルを対象とした教育・研修を実施します。

以上