

カスタマーハラスメントに対する基本方針

サンマリーナ・オペレーションズ株式会社は、会社が社会とともに持続的に成長するために、お客様・地域の方々・従業員に信頼される企業であり続けることを目指しております。その実現のためには、当社で働く従業員ひとり一人が、その尊厳を傷つけられることなく、安全に且つ安心して持続的に事業を継続できる職場環境を確保することが不可欠と考えております。このため、当社は、従業員を守り、今後もより良いサービスを提供できるよう「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

カスタマーハラスメントの定義

当社は、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」に則り、カスタマーハラスメントを『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、従業員の就業環境が害されるもの』と定義しております。カスタマーハラスメントの対象となる行為の具体例は以下のとおりですがこれらに限られるものではありません。

1. 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・当社が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・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

(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

- ・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
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返しされる）、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
- ・従業員個人への攻撃、要求（社外への呼び出しや同伴の強制・プライバシーを侵害する行為）
- ・従業員に対する解雇等の社内処罰の要求

(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

- ・合理性のない商品の交換の要求
- ・商品、現金、金券、ポイント、その他による合理性のない補償の要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求

3. その他の迷惑行為

- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・度重なる架電やメール
- ・その他各種のハラスメント行為

カスタマーハラスメントへの対応

当社は、全ての関係者の人権を尊重し、企業理念を実現するため、カスタマーハラスメントに対して以下のとおり対応いたします。

・当社従業員に対してカスタマーハラスメントの対象となる行為が発生した場合、真摯にお客様と話し合い、関係構築に努め、合理的な問題解決に向けて対応致します。しかしながら、お客様が当該行為を繰り返され、その手段や態様が明らかな違法性を帯び、悪質であると考えられる場合、お客様への対応を終了し、ご宿泊やその他サービスの提供をお断りさせていただく場合もございます。このご宿泊のお断りは、旅館業法第5条第1項第3号および旅館業法施行規則第5条の6に基づく措置でございます。なお、悪質な言動及び犯罪行為に対しては、警察や弁護士等のしかるべき外部機関に通報・相談のうえ、厳正に対処いたします。

・当社従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する教育、カスタマーハラスメント発生時の対応体制の構築および相談窓口の設置を行います。また、カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアを行います。

以 上