

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社JR四国ホテルズ（以下、「当社」という。）は、各ホテルが地域ナンバーワンホテルを目指し、お客様に心のこもったおもてなしと快適さを提供することを最大の使命として、お客様一人ひとりに寄り添い、お客様のご要望やご意見に対して真摯かつ誠実に対応し、至らぬ点については速やかに改善を図ってまいります。

一方で、お客様に良質なサービスを安定して提供し続けていくためには、従業員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境を整えることが大切だと考えております。

そこで、当社といたしましては、本基本方針に基づき、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として毅然と対応させていただきますが、決してお客様のご要望やご意見を排除する目的ではなく、お客様に良質なサービスを安定して提供し続けていくために必要な対応であることを何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

1 カスタマーハラスメントの定義

「カスタマーハラスメント」は、お客様（お取引先等を含む。）からのクレーム・言動のうち、そ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指します。

2 行為例 ※以下の例に限りません

- ◇ 身体的、精神的な攻撃（暴行、暴言、威嚇、脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱など）
- ◇ 威圧的な言動（土下座の要求等を含む。）や特別扱いの要求
- ◇ 執拗な言動・要求、虚偽の事実に基づく要求や、正当な理由のない要求
- ◇ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
- ◇ 性的な言動
- ◇ 従業員個人への攻撃・要求
- ◇ いやがらせ（無断撮影、録音等の行為及びSNSやインターネットなどへの誹謗中傷行為等）

3 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対しては、次のとおり対応してまいります。

- ◇ お客様等の行為がカスタマーハラスメントに当たると判断した場合、毅然とした対応を採り、ご宿泊やご飲食等の提供を中止又はお断りいたします。
- ◇ 行為が悪質と判断した場合は、警察や弁護士などのしかるべき機関・専門家と連携し、法的措置も含め厳正に対処します。

4 従業員への対応

- ◇ カスタマーハラスメントへの対応方法及びその手順を定め、従業員に必要な教育・研修を実施します。
- ◇ 従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合、会社として適切な対応ができる体制を整備するとともに、当該従業員のケアに努めます。
- ◇ 自らがお取引先等に対して、カスタマーハラスメントに該当する行為を行うことがないよう、従業員を啓発します。

