

カスタマーハラスメントに対する基本方針

名鉄ホテルグループでは、「いつも煌めき 温もり 安らぎを」の経営理念のもと、ホテルで働く従業員一人ひとりの輝く姿を通じて、お越しいただくすべてのゲストに「煌めき 温もり 安らぎ」をお届けし、笑顔でお帰りいただけるホテルを目指しております。この理念を実現するためには、すべての従業員の人権を尊重し、心身ともに健康で安心して働ける職場環境の整備が不可欠であると考えております。

このため、当社ホテルグループでは、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に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。なお、本基本方針は、お客様からの貴重なご意見を排除する目的ではないことを何卒ご理解いただきたくお願い申し上げます。

1. 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策企業マニュアル」に記載されている『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るため、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの』を主に対象と想定しております。

2. 対象となる行為

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」に準じます。なお、対象は以下のような行為のみに限定されるものではありません。

(1) 「お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・当社ホテルグループが提供するサービス・商品に瑕疵や過失が認められない場合
- ・要求の内容が、当社ホテルグループのサービス・商品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

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（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り）
- ・差別的、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、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

- ・合理的理由のない商品の交換の要求
- ・合理的理由のない金銭補償の要求（金券、商品、ポイント等を含む）
- ・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
- ・過剰なサービス、割引等の要求
- ・当社ホテルグループの建物、設備、備品等を故意に傷つけるなどの財産的な損害を与える行為

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の対象となる行為には、合理的な解決に向け、理性的な話し合いによる関係構築をお願いしております。しかしながら、話し合いができない場合、悪質であると判断した場合等には、従業員の安全等を守るため、組織として毅然とした対応を行い、お客様対応の中止、当社ホテルグループ施設のご予約およびご利用のお断りや会員資格等の契約関係を解消させていただく場合があります。

また、必要に応じて、警察や弁護士などの外部専門機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対処いたします。なお、事実確認のため、お客様との会話や通話内容の録音・録画をさせていただく場合がございますので、あらかじめご了承くださいようお願い申し上げます。

4. 当社ホテルグループにおける取り組み

当社ホテルグループでは、カスタマーハラスメントの発生を防止し、発生した場合に迅速かつ組織的に適切な対応が行えるよう、本方針の公開とともに以下の対応を進めております。

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法等を定め、従業員に教育、研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントの相談、ケア、報告体制を整備します。

5. お客様へのお願い

当社ホテルグループとしましては、今後もお客様とより良い関係の構築に尽力してまいります。しかしながら、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、本方針に則り対応いたします。今後とも皆さまのご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026年4月
株式会社名鉄トヨタホテル
総支配人 恒川 幸三