



カスタマーハラスメントに対する基本方針

English follows Japanese

那覇ウエスト・イン（以下、「当ホテル」）は、サービス品質の向上を目指すために、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環境を守ることは重要であると考えており、当ホテルは日々の取り組みの指針としてカスタマーハラスメントに対する基本方針を策定し公開させていただきます。この基本方針は、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」をもとに策定しております。決してお客様からの貴重なご意見を排除するものではないことを、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」に基づき、『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、労働者の就業環境が害されるもの』と定義します。

なお、対象となる行為の例は以下の通りです。ただし、これらに限定されるものではございません。

2. 対象となる行為の例

a. 「要求の内容が妥当性を欠く場合

- (i) 商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- (ii) 要求の内容が、当ホテルサービスの内容とは関係がない場合

b. 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合

- (i) 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- (ii) 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）
- (iii) 威圧的な言動
- (iv) 土下座の要求
- (v) 継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
- (vi) 拘束的な行動（不退去・居座り）
- (vii) 差別的な言動
- (viii) 性的な言動
- (ix) 社員個人への攻撃、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）
- (x) 社員に対する解雇等の社内処罰の要求（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）
- (xi) 合理性のない商品の交換の要求

(xii)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

(xiii)合理的理由のない謝罪の要求

(xiv)その他各種のハラスメント行為

c.その他迷惑行為

(i)SNS やインターネット上での誹謗中傷

(ii)度重なる架電やメール

3. カスタマーハラスメントへの対応

多くのお客様には、カスタマーハラスメントに該当するような事案が発生することなく当ホテルをご利用いただいております、日頃のご愛顧に心より感謝申し上げます。

しかしながら万が一、該当する行為が確認された場合には、当ホテルのご利用をお断りする場合がございます。また場合によっては、弁護士、警察など外部機関と連携した対応をさせていただきます。

今後とも更なるサービスの品質向上を目指し、お客様にご満足いただけるよう尽力して参りますので、引き続きご協力・ご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

2025 年 11 月
那覇ウエスト・イン
総支配人