

カスタマーハラスメントに対する基本方針

東洋観光株式会社は、ホテル事業・料飲事業・デリカ事業・パーク事業を通じて、お客様に心から寛ぐことのできる時間と豊かな体験をご提供してまいりました。日頃より皆様からいただく温かいお言葉や貴重なご意見は、私たちの大きな励みであり、より良いサービス向上への原動力となっております。

一方で、一部に見られる社会通念上相当な範囲を超える要求や、従業員の尊厳を傷つける言動は、安全で快適な職場環境を脅かす重大な問題です。当社グループは、すべての従業員が心身ともに健康で安心して働き、より質の高いホスピタリティを発揮し続けられるよう、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、毅然とした姿勢で臨むことを宣言いたします。

■ 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」に準拠し、「お客様等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、それ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り、これにより従業員の就業環境が害されるもの」を対象とします。具体例は以下の通りですが、これらに限定されるものではありません。

■ 対象となる行為の例

※カスタマーハラスメントは下記に限られるものではありません。

A 要求の内容が妥当性を欠くもの

- 当社のサービスや商品に客観的な不備・過失が認められない場合
- 要求内容が当社の提供するサービス・商品と関係がない場合

C その他迷惑行為

- SNSやインターネット上での誹謗中傷、プライバシー侵害
- 度重なる架電やメールなどの過剰な要求行為

B 手段・態様が社会通念上不相当なもの

- 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、または執拗な言動
- 拘束的な行動（居座り・不退去・長時間の監禁的拘束）
- 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・プライバシー侵害）
- 従業員に対する解雇など不当な社内処罰の要求
- 合理性のない商品交換、金銭・金券・ポイント等による補償の要求
- 合理的理由のない謝罪の要求

■ カスタマーハラスメントへの対応

お客様との良好な関係を築くため真摯にお話し合いに努めますが、悪質な行為に対しては以下の通り厳正に対処いたします。

1 お客様への対応

誠実な対話に努めますが、不当・悪質な行為が繰り返される場合は、施設のご利用やご予約をお断りいたします。さらに悪質であると判断した場合は、警察への通報や弁護士を通じた法的措置等の厳正な対応を行います。

2 社内体制の構築

従業員をハラスメントから守るため、相談窓口の設置や対応手順の整備、研修の実施を行い、被害を受けた従業員の心身のケアを最優先に行います。