

カスタマーハラスメントに関する行動指針

ハイアットは、人々が最高の状態でいられるよう接する人々を大切にすることを目的としています。この目的は、当ホテルがお客様、従業員、施設オーナー、株主、そして地域社会を大切にすることを営むための指針です。

これを日々実践するため、当ホテルでは従業員が一人の人間として尊厳を傷付けられることなく、お客様へのサービスの提供に一意専心できる職場環境づくりが必要不可欠と考えています。そのため、当ホテルにおけるカスタマーハラスメントに対する行動方針を以下に定めております。

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って、当該手段・態様により、社員の就業環境が害されるもの』をカスタマーハラスメントの主な対象と想定しています。

カスタマーハラスメントの対象と考える行為

厚生労働省発表の「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 お客様などの要求内容が妥当性を欠く場合

- 当ホテルが提供するサービスに瑕疵(傷)・過失(落ち度)が認められない場合(合理的レベルを超える品質の要求など)
- 当ホテルに課せられる法的な責任の範囲を著しく超える要求として、刑法の規定に反する違法な行為や不当な行為(土下座の要求、社長や管理職による謝罪の要求、提供していないサービスの要求、合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し、社内処分の要求など)

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言動

- 身体的な攻撃(物を投げつける、殴る、蹴る、強く押すなどの行為)
- 精神的な攻撃(大声で威圧することや乱暴な口調、脅迫的な言動、人格を否定するような言動、罵倒、叱責、SNS・インターネット上のものを含めた誹謗中傷などの行為)
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な(繰り返し返される)、執拗な(しつこい)言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)、長時間の電話を含む
- 差別的な言動

- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求(監視、撮影、SNS・インターネットへの投稿、個人情報の聞き出しを含む)
- 財産的な損害を与える行為(当ホテルの建物や家財道具、施設備品、敷地内の樹木などを故意に傷つける行為、損傷、破壊などの行為や館内設備の通常の範囲を超えた使用(水道の出しっ放しやエアコンの温度設定、冷蔵庫の開けっ放しなど)の行為)

なお、要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合は、下記の行為も想定しております

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求(土下座を除く)

カスタマーハラスメントへの対応

当ホテルはカスタマーハラスメントの対象となる行為に対して、適用法に則り、毅然と対応し、注意・警告を行います。状況によっては警察に通報するなど、しかるべき対応をとる場合があります。また、警察や弁護士など外部専門家と連携の上、当ホテルのご宿泊やご利用をお断りすることや、誓約書の提出を条件とするなど必要と認める措置をとる場合があります。

お客様へのお願い

当ホテルは、常にお客様に寄り添い、お客様のご期待を超えるサービスの提供を目指しており、今後も、お客様のご意見・ご指摘には真摯にかつ誠実に対応させていただき所存でございます。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、本行動指針に則り毅然と対応します。

当ホテルでは、これからもお客様によりご満足いただけるサービスを提供してまいりますので、引き続きご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

2025年4月制定

以上

Hyatt Corporation