

# カスタマーハラスメントに関する方針

ホテルプラザオーサカは、「心をこめたおもてなし」の理念のもと、お客様一人ひとりに安心と感動を提供し続けることを目指しています。この実現には、社員が尊重され安心して働ける環境が不可欠です。当社では、社員の心身の安全を守り、持続可能なサービス提供を確保するため、カスタマーハラスメント(カスハラ)に対する基本方針を定めています。

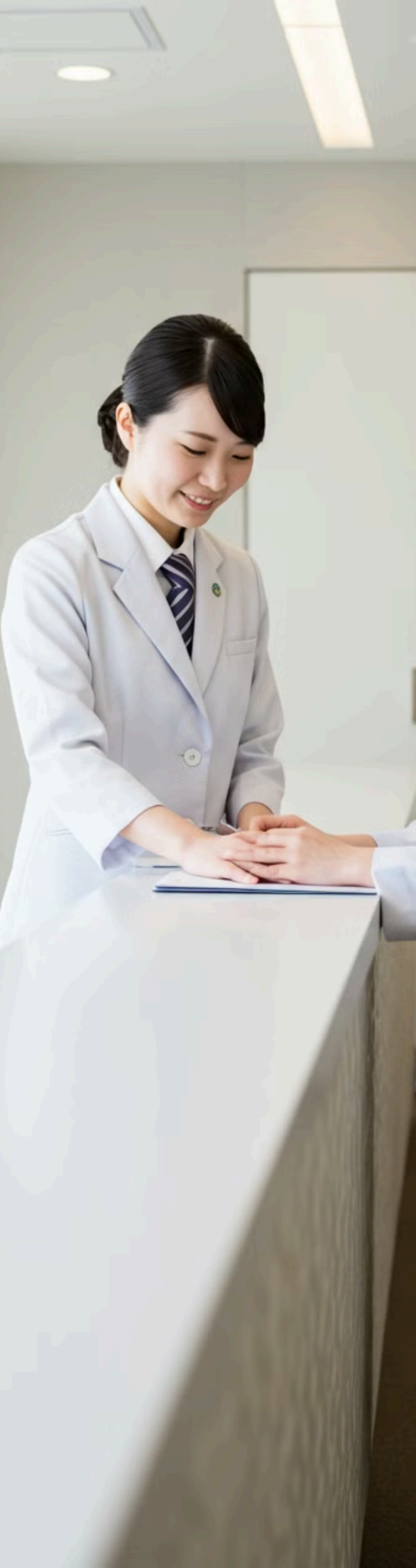


# カスハラ対策の目的

私たちは、社員が安心して業務に集中できる環境を整えることが、お客様に高品質なサービスを提供するうえで最も重要であると考えています。すべてのお客様に快適にお過ごしいただくと同時に、社員の人権と尊厳が守られる職場を実現することを目的としています。

当社のカスハラ対策は以下の3つの柱に基づいています：

- **安心できる職場環境**：社員が心身ともに安全に働ける環境づくり
- **高品質なサービス**：お客様への質の高いおもてなしの提供
- **人権と尊厳の尊重**：すべての関係者の人権と尊厳を守る取り組み

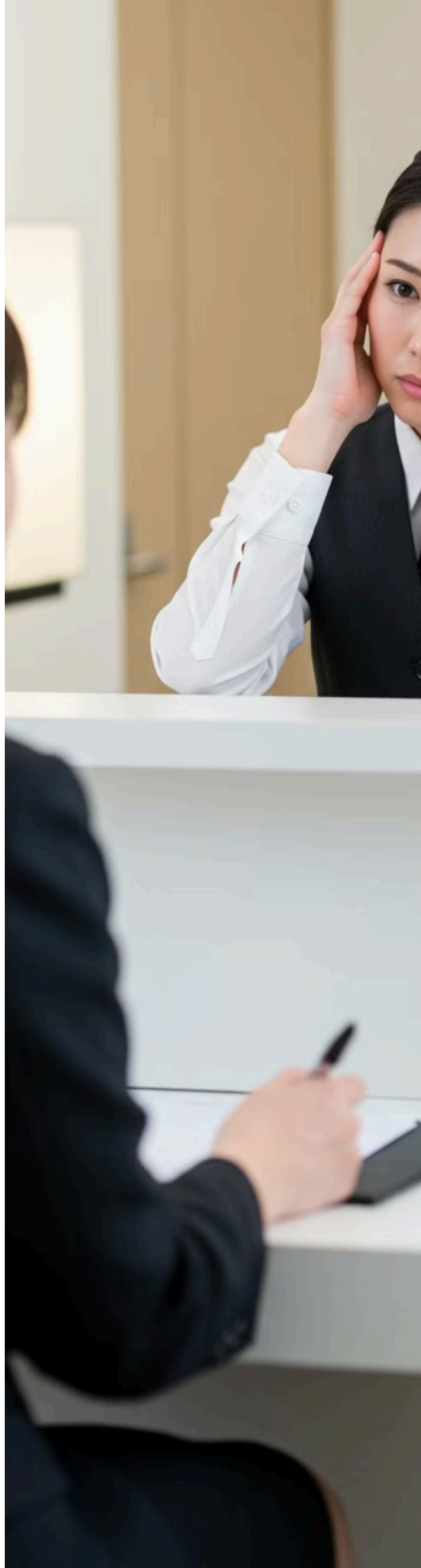


# カスタマーハラスメントの定義

当社では、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」(令和5年2月)に基づき、カスハラを次のように定義しています。

「顧客等からの要求のうち、内容の妥当性に照らして、その実現手段・態様が社会通念上不相当で、社員の就業環境を害するもの」

[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_24067.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24067.html)



# 対象となる行為の例 (1)

(出典:「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より)



## 要求内容が妥当性を欠くもの

当社に明らかな瑕疵や過失がないにもかかわらず、過剰な対応を求める行為  
当社の提供サービスと無関係な要求を繰り返す行為



## 要求手段・態様が社会通念上不相当なもの

要求内容にかかわらず不相当な手段・態様として、身体的攻撃、精神的攻撃、威圧的な言動や態度などが含まれます

# 対象となる行為の例 (2)

以下の行為はカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

## 要求内容にかかわらず不相当な手段・態様

- 身体的攻撃(暴行・傷害)
- 精神的攻撃(脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言)
- 威圧的な言動や態度、土下座の要求
- 執拗または継続的なクレーム・威圧行為
- 居座り・長時間の拘束など業務を妨げる行為
- 差別的な発言や嫌がらせ
- セクシャルハラスメントに該当する言動
- 社員個人に対する過度な要求(私生活の詮索やSNSアカウントの特定など)

## 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合

- 商品やサービスの交換要求(合理的根拠がない場合)
- 過剰な金銭補償の要求
- 不合理・執拗な謝罪の強要

# 対象となる行為の例 (3)

## その他の迷惑行為

SNSやインターネット上での誹謗中傷や虚偽の投稿、風評被害につながる情報の流布などのオンライン上での行為も、直接的な対面でのハラスメントではありませんが、ホテルや従業員に対して重大な影響を与える可能性があります。オンライン上での責任ある行動もお願いしております。

# 当社の対応方針

当社は、お客様との冷静かつ建設的な対話を基本としていますが、カスハラと判断される状況では以下の対応を行う場合があります。

## 対応が必要となる状況

- 該当行為がカスハラにあたりと判断した場合
- 合理的な話し合いが不可能な場合
- 社員の就業環境や心身に悪影響を及ぼす場合

## 対応の一例

- サービス提供の中止・お断り
- 警察や弁護士等、専門機関との連携
- 必要に応じた法的措置の検討

# お客様へのお願い

多くのお客様には、日頃よりご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。今後も、すべてのお客様に快適な空間を提供するとともに、社員が健全に働ける環境の維持に努めてまいります。

カスタマーハラスメント防止へのご理解とご協力を、何卒よろしくお願い申し上げます。

2025年4月1日 ホテルプラザオーサカ