

富士屋ホテルズ&リゾーツ

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 本方針策定の背景

富士屋ホテルズ&リゾーツ（以下、当社）の社是である「至誠」の精神は、創業した明治11年以来、私達の心にしっかりと刻まれており、富士屋ホテルの歴史とともに脈々と受け継がれてきました。

また、「お客様が過ごしたいと思う空気、癒されたいと思うおもてなしを、常にお客様の視点に立って最良の方法で提供するプロであり続けること」が創業以来大切にしてきた私たちの理念です。

これからもお客様にご満足いただけるサービスを提供するために、至らない点を謙虚に受け止め、改善に向けた努力を重ねてまいります。

一方で、質の高いサービスを提供するためには、働く従業員の人権が守られ、心身共に健康で安心して働ける環境を整えることも大切であると考えております。

このような考えのもと、当社は「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定することといたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、お客様または取引先等からのクレーム・言動のうち、

(1) 要求内容が妥当性を欠くもの、または当社の提供するサービス内容や契約内容と関係のないもの

または

(2) 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

であり、これらにより当社で働く従業員の就業環境が害されるものと定義します。

※本定義は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の考え方に基づくものです。

※お客様からの正当なご意見・ご要望・苦情を排除することを目的とするものではありません。

これらはサービス向上に資する重要な声として、これまでどおり誠実に対応いたします。

○カスタマーハラスメントの対象となる主な行為（例）

以下は改正旅館業法および厚生労働省の考え方にに基づき、当社および同業界で実際に想定される行為を例示したものです。ただし、これらに限られるものではありません。

(1) 身体的・精神的な攻撃

- ・ 暴行、傷害、物を投げつける等の身体的攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、大声での威圧、叱責、差別的言動、性的な言動 等

(2) 継続的・執拗な言動、業務に支障を及ぼす行為

- ・ 同じ内容の繰り返しや、長時間・連日にわたる要求（電話・対面・メール等を含む）
- ・ 不退去、居座り、監禁などの拘束的な行動
- ・ 複数回にわたる同一クレーム等により業務に支障を及ぼす行為

(3) 過度または不当な要求

- ・ 土下座の要求
- ・ 正当な理由のない商品交換、金銭補償、過剰な謝罪の要求
- ・ 不当な割引、契約にない送迎、特別サービスの要求 等

(4) 個人への攻撃・プライバシー侵害

- ・ 従業員個人への攻撃、処罰や解雇等を求める要求
- ・ 無断撮影、監視、執拗な接触、個人情報の聞き出し
- ・ 従業員の個人情報や言動を SNS・インターネット等へ投稿・拡散する行為（写真、音声、映像を含む）

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、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、当該行為を行ったお客様に対して、従業員の安全と尊厳を最優先に考え、組織として冷静かつ毅然とした対応を行います。

なお、カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断および対応方針の決定は、従業員個人に委ねるものではなく、管理者等への報告・相談のうえ、組織として行います。

まずは、理性的な話し合いによる関係構築を基本とし、事実関係を確認したうえで、適切かつ誠実な解決に努めます。しかしながら、話し合いが困難である場合や、行為が悪質または継続的であると判断される場合には、対応の区切りを明確にし、必要な措置を行為の態様や継続性等を踏まえ、段階的に講じます。

また、従業員の安全およびほかのお客様の利用環境を守る観点から、最終的な対応として、サービスの提供やお客様対応を中止・お断りするほか、施設のご利用や宿泊契約等を解除し、今後のご利用をお断りする場合があります。また、当該行為が悪質である、または犯罪行為に該当する、もしくはそのおそれがあると判断した場合には、必要に応じ弁護士等の専門家や警察などの外部機関と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。（契約解除等については、必要に応じ専門家の判断を仰ぎます。）

5. 当社の取組み

当社は、本方針に基づき、カスタマーハラスメントの抑止と従業員保護のため、以下の取組みを推進します。

- ・社内規程の整備
- ・対応マニュアルの策定と運用
- ・従業員への教育・研修の実施
- ・発生時の報告・相談体制の整備
- ・被害を受けた従業員への配慮・ケア（必要な支援、相談窓口 等）

6. お客様へのお願い

多くのお客様には上記に該当するような事案もなく当社をご利用いただいておりますが、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、より良いサービス提供のため、相互の尊重とご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

（制定）令和8年4月1日

富士屋ホテルズ&リゾート