

# カスタマーハラスメントに対する行動方針

株式会社フージャースリビングサービスは、「こころ躍る旅に、欲しかったホテルを」という理念のもと、お客様が本当に望むサービスに真摯に向き合い、お客様が心からくつろげる空間の提供を目指しております。

サービス品質向上を目指すためにも社員一人ひとりが、その尊厳を傷つけられることなく、安心して働ける環境づくりが大切であると考えております。

従業員に対する就業環境を妨げるような行為が想定される社会的状況を考慮し、従業員を守る立場から弊社におけるカスタマーハラスメントに対する行動方針を策定いたしました。

この方針はお客様からの貴重な意見を排除する目的ではないことを、何卒ご承知いただきたくお願い申し上げます。

## 【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、従業員の就業環境が害されるもの』を主に対象と想定しております。

## 【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」の内容に準じ、下記の行為を想定しております。

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

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. お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例
  - (1) 弊社の提供する商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
  - (2) 要求の内容が、弊社の商品・サービスの内容とは関係がない場合
  
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もの例
  - (1) 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの
    - ①身体的な攻撃（暴行・傷害）
    - ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
    - ③威圧的な言動
    - ④土下座の要求
    - ⑤継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
    - ⑥拘束的な行動（不退去、居座り）
    - ⑦差別的な言動
    - ⑧性的な言動
    - ⑨弊社社員個人への攻撃や要求
    - ⑩弊社社員の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿  
（写真、音声、映像の公開）

(2) 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

- ①商品の交換の要求
- ②金銭補償の要求
- ③合理的理由のない謝罪の要求

3. お客様によるその他迷惑行為

SNS やインターネット上での誹謗中傷行為

### 【カスタマーハラスメントへの対応】

カスタマーハラスメントの対象となる行為には、理性的な話し合いによる関係構築を求めます。しかしながら悪質であると考えられる場合、または話し合いができない場合には、ご宿泊やご飲食等の提供をお断りさせていただく場合があります。

### 【お客様へのお願い】

ほとんどのお客様には、すでに上記事項を遵守していただいております。お客様と更なるよりよい関係の構築に尽力して参ります。

ただし、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、本行動方針に則り対応いたします。

また、お客様とのトラブルに際しましては、警察・弁護士等専門家の判断を仰ぎ、対応を取らせていただく場合があります。

何卒ご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

# CUSTOMER HARASSMENT

## Basic Policy on Customer Harassment

Hoosiers Living Service Co., Ltd., hereinafter referred to as "The Company," is constantly striving to improve service quality so as to ensure a safe and pleasant time for the hotel guests. The Company has established and disclosed this policy with the aim of improving service quality and to protect our employees. Please note that this initiative is not intended to eliminate the valuable opinions of our customers.

## Anticipation of Customer Harassment

The "Customer Harassment Countermeasure Company Manual" announced by the Ministry of Health, Labor and Welfare mainly targets situations where complaints or behaviors from customers, etc., which are deemed socially unreasonable in terms of the appropriateness of the demands of such complaints or behaviors. Specifically, it focuses on situations where the means and methods to realize such demands are considered socially unacceptable, and where the working environment of employees is compromised by these means and methods.

Furthermore, the scope is not limited to the specific behaviors mentioned above.

### Acts that are Considered as Targets of Customer Harassment

In accordance with the contents of the "Customer Harassment Countermeasure Company Manual" announced by the Ministry of Health, Labor and Welfare, the following behaviors are anticipated.

## Approaches and Responses to Customer Harassment

The Company values customers' opinions as valuable advice and guidance yet categorizes the following behaviors as customer harassment.

Note: The examples listed below, including those in parentheses, are illustrative and are not meant to be exhaustive.

1. When the content of a customer's request is unreasonable
  - (1) When there are no defects or negligence in the services provided by our company.
  - (2) If the content of the request is not related to our products or services.
2. Means and manners of fulfilling requests that are socially inappropriate.
  - (1) Requests which are likely to be deemed inappropriate regardless of their validity
    - ① Physical attacks (assault, harm)
    - ② Mental attacks (threats, defamation, slander, insult, verbal abuse)
    - ③ Coercive behavior
    - ④ Demand for kowtowing
    - ⑤ Persistent (repeated or insistent) behavior
    - ⑥ Restrictive behavior (refusal to leave, squatting, confinement)
    - ⑦ Discriminatory behavior

- ⑧ Sexual behavior
- ⑨ Attacks or demands directed at individual employees

(2) Moreover, if the appropriateness of the demands is deemed unreasonable, the following behaviors are also anticipated.

- ① Demand for a product exchange.
- ② Demand for financial compensation.
- ③ Request for an apology (excluding kowtowing)

3. Other nuisances by customers.

Defamatory acts on social media or the internet

## **Dealing with Customer Harassment**

Regarding behaviors that fall under customer harassment, we seek rational discussions for a reasonable resolution. However, in cases deemed malicious, we may refuse service.

## **Measures Against Customer Harassment (Our Request)**

Most of our customers use our hotel without the occurrence of any of the actions listed above. However, in case the Customer Harassment as described above occurs, we may refuse the use of our facility and services. In the event that we deem the behavior to be malicious, we may take measures such as consulting and reporting to external organizations (lawyers, police, etc.).

We will continue to make every effort to improve the quality of our services, and we would appreciate your ongoing understanding and cooperation.