

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025年1月

English follows Japanese

ANA ホリデイ・インリゾート信濃大町くろよんは、IHGホテルズ&リゾーツの「True Hospitality for Good」の企業理念のもと、お客様に喜ばれる真のホスピタリティのご提供とお取引先との良好なビジネス関係の発展、および当ホテル社員に働く喜びがもたらされることを目指しております。

当ホテルは、日々皆様より貴重なご意見を賜りつつ、この企業理念について皆様の一層のご共感を得られるよう、業務に取り組んでまいります。一方で時にお客様による社会通念上相当の範囲を超えたり、従業員の尊厳を傷つけたりするような要求や言動も見受けられております。また、当ホテルの社員がお取引先に対してそのような行為をしないことも、この企業理念にもとづく当ホテルの責務としております。これらに鑑み、当ホテルは日々の取り組みの指針としてカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

## 1. 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、労働者の就業環境が害されるもの』を対象とします。なお、具体例は下記2のとおりですがこれらに限られるものではありません。

## 2. 対象となる行為の例

- a. 要求の内容が妥当性を欠くもの
  - (i) サービス・商品に瑕疵や過失が認められない場合
  - (ii) 要求の内容がサービス・商品の内容とは関係がない場合
- b. 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であるもの
  - (i) 身体的な攻撃（暴行・傷害）
  - (ii) 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）
  - (iii) 威圧的な言動
  - (iv) 土下座の要求
  - (v) 継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
  - (vi) 拘束的な行動（不退去・居座り）

- (vii) 差別的な言動
  - (viii) 性的な言動
  - (ix) 社員個人への攻撃、要求(社外への呼び出しや同伴の強制・プライバシーを侵害する行為)
  - (x) 社員に対する解雇等の社内処罰の要求(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)
  - (xi) 合理性のない商品の交換の要求
  - (xii) 商品、現金、金券、ポイント、その他による合理性のない補償の要求
  - (xiii) 合理的理由のない謝罪の要求
  - (xiv) その他各種のハラスメント行為
- c. その他迷惑行為
- (i) SNSやインターネット上での誹謗中傷
  - (ii) 度重なる架電やメール

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

当ホテルは、全ての関係者の人権を尊重し、企業理念を実現するため、カスタマーハラスメントについて以下の対応をいたします。

- お客様による当ホテル社員に対するカスタマーハラスメントとなる行為については、真摯にお客様と話し合い関係構築と問題解決に努めます。しかしながら、お客様がこれらの行為を繰り返された場合等には当ホテル施設の予約および利用をお断りすることがあります。これは、旅館業法第5条1項3号および旅館業法施行規則第5条の6にもとづく措置となります。また、その他悪質であるか、お話し合いが不可能であると当ホテルが判断した場合は、当ホテル館外への退出要求、警察への通報や弁護士による対応を行なうことがあります。
- 当ホテル社員によるカスタマーハラスメントとなる行為については、厳格に対処いたします。
- 当ホテル社員のためにカスタマーハラスメントに関する教育、カスタマーハラスメント発生時の対応体制構築および相談窓口の設置を行います。また、カスタマーハラスメントを被った社員のケアを行います。

2025年1月

ANA ホリデイ・インリゾート信濃大町くろよん

総支配人 細田祐一

## Basic Policy on Customer Harassment

Under the corporate purpose of IHG Hotels & Resorts "True Hospitality for Good", ANA Holiday Inn Resort Shinano-omachi Kuroyon aims to provide true hospitality that will delight our guests, fosters strong business relationships with our business partners and bring joy to work to our hotel employees.

We are committed to work through your valuable feedback we receive daily, striving to earn your trust and understanding of this corporate purpose. However, we have observed instances where certain demands or behaviors by our guests exceed the boundaries of socially accepted norms or undermine the dignity of our employees. It is our responsibility based on our corporate purpose to ensure that our employees do not engage in such behavior toward our business partners. In light of these considerations, we have established this Basic Policy of Customer Harassment as a guideline for our daily operations.

### 1. Definition of Customer Harassment

Customer harassment is defined as "complaints and behaviors from customers, etc., where the methods and manner employed to achieve the demands, in light of the reasonableness of the content of such demands, are deemed inappropriate according to societal norms, and such methods and manner harm the working environment of workers," as stated in the "Customer Harassment Countermeasures Corporate Manual" published by the Ministry of Health, Labour and Welfare. Specific examples include, but are not limited to, those outlined in 2 below.

### 2. Examples of behaviors regarded as customer harassment

#### d. Unreasonable demands

- ① No defect or negligence is found in the services or products
- ② The demands are not related to the service or product

#### e. The methods or behaviors to achieve the demand deemed inappropriate according to the societal norms.

- (i) Physical assault (assault and injury)
- (ii) Psychological attacks (threats, defamation, slander, insults, verbal abuse)
- (iii) Intimidating language and behavior
- (iv) Demanding apologies in the form of kneeling
- (v) Continuous (repeated), and persistent (insistent) behavior
- (vi) Restrictive behavior (refusal to leave, remaining on-site)

- (vii) Discriminatory language and behavior
  - (viii) Sexual language and behavior
  - (ix) Attacks or demands directed at individual employees (forcing them to meet outside the workplace or forcing accompaniment or intruding upon their privacy)
  - (x) Demands for internal disciplinary actions such as dismissal of employees (which may be considered unreasonable in light of the appropriateness of the request)
  - (xi) Unreasonable request for the exchange of goods
  - (xii) Unreasonable demands for compensation in the form of goods, cash, vouchers, points, or other benefits.
  - (xiii) Unreasonable demand for apologies
  - (xiv) Various other forms of harassment
- f. Other nuisances
- (i) Defamation and slander on social media or online platform
  - (ii) Repeated phone calls or emails

### 3. Our Response to Customer Harassment

To respect the human rights of all parties involved and to realize our corporate purpose, our hotel will respond to customer harassment as follows:

- We will sincerely engage in dialogue with customers to foster understanding and resolve issues when customer harassment is directed at our employees. However, if a guest continues to engage in such behavior repeatedly, we may refuse their reservations or use of our hotel facilities. This measure is taken in accordance with Article 5, Paragraph 1, Item 3 of the Hotel Business Act and Article 5-6 of the Regulation for Enforcement of the Hotel Business Act. Furthermore, if the hotel deems the behavior to be malicious or if dialogue is deemed impossible, the hotel may request the guest to leave the premises, report the matter to the police, or involve legal counsels.
- Any behavior that constitutes customer harassment by our employees will be dealt with strictly.
- We will educate our employees on customer harassment, establish a system to respond to customer harassment, and set up a consultation service for our employees. We will also provide care for employees who have suffered customer harassment.

January 2025

ANA Holiday Inn Resort Shinano-omachi Kuroyon

General Manager Yuichi Hosoda