

# 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

## ＜カスタマーハラスメントの定義について＞

厚生労働省の「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」の定義（※）に基づき、株式会社アップランド南田温泉ではカスタマーハラスメントを以下のとおり定義いたします。

お客様からのご指摘・クレーム・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、また、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、当該手段・態様により、弊社事業に従事する者の就業環境が害されるもの。

（※ 厚生労働省「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」による）

## ＜該当となる行為例＞

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません

### （1） 要求の内容が妥当性を欠くもの

- ・ 提供するサービス・商品に瑕疵・過失が認められないもの
- ・ 要求の内容が提供するサービス・商品の内容とは関係がないもの

### （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

- ・ 暴行、傷害等の身体的な攻撃、商品・備品等の損壊
- ・ 怒声・罵声を浴びせる等の威圧的・差別的な言動、脅迫、暴言
- ・ スタッフ等の名誉・プライバシーを侵害する誹謗中傷、名誉棄損、侮辱等
- ・ スタッフ等の接触、待ち伏せ、つきまとい、盗撮等の身体的・精神的な性的言動・犯罪行為
- ・ 個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・ 過剰な繰り返しによる大量の問合せ等、継続的または執拗な言動
- ・ 長時間にわたる電話、店舗からの不退去、事業所外でのスタッフ等に対する拘束的言動、行動
- ・ バックヤードや事務所に許可なく立ち入ること
- ・ その他、不当なサービスの提供・金銭補償・謝罪の要求、他のお客様への迷惑的行為

## ■カスタマーハラスメントへの対応について

お客様には、常に合理的な解決に向けて話し合いを行い、個々人の対応ではなく組織的に対応いたします。問題解決にあたっては、警察や弁護士などのしかるべき機関に相談し、適切に対処いたします。また、カスタマーハラスメントと判断される行為があった場合は、お客様の今後の来館をお断りする場合がございますので、ご了承ください。

## ■株式会社アップルランド南田温泉での取り組みについて

- ・カスタマーハラスメントに関する企業姿勢の明確化とスタッフへの周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントやお客様対応に関する相談窓口を設置
- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の資料を配布
- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修
- ・カスタマーハラスメントの対応指針の周知のため、ポスター掲示
- ・カスタマーハラスメントを起こさせないためのスタッフ教育

株式会社アップルランド南田温泉は、お客様のご意見・ご要望にお応えし、サービス・商品・スタッフ教育の向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を構築することを目指しています。しかしながら、万一お客様においてカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

株式会社アップルランド南田温泉は、働く一人ひとりの人権を尊重し、誰もが安全で安心に働ける環境を常に維持することに努めてまいります。

株式会社アップルランド南田温泉

代表取締役社長 葛西康人