カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 方針の趣旨

ホテルラヴニールは、すべてのお客様に快適な滞在を提供することを第一と考えています。
しかしながら、従業員が安心・安全に働ける環境を守ることも、私たちの重要な責務です。
従って、過度な要求や不当な言動など、**社会通念上許容されない行為（＝カスタマーハラスメント）**については、毅然と対応することをここに宣言いたします。

2. 定義

本方針における「カスタマーハラスメント」とは、次のような特徴を備える行為を指します。
（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」に準拠）

- お客様等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの
- 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
- その結果、従業員の就業環境や心身の安全が害されるもの

3. 対象となる行為（例示）

以下は一例であり、これらに限るものではありません：

- 暴行、傷害などの身体的な攻撃
- 侮辱、暴言、中傷、脅迫などの精神的な攻撃
- 威圧的な言動や恫喝
- 土下座の要求、謝罪の強要
- 継続的かつ執拗なクレーム、長時間・多数回の電話・来館
- 居座り、不退去、過度なつきまとい行為
- 差別的・性的な言動、従業員個人への攻撃
- SNS や Web 上での誹謗中傷、従業員の個人情報の無断公開等
- 必要以上の返金要求や不当な金銭要求

4. 対応方針

- 初期段階では、理性的・建設的な話し合いを試み、適切な関係構築に努めます。
- しかし、悪質と判断される行為があった場合は、以下のような措置を取る可能性があります：
  ・施設利用のお断り
  ・館内からの退出要求
  ・将来的な利用制限
  ・警察や法律専門家との連携、法的措置の実施
- これらの措置を講じる際は、客観的な記録を残し、慎重に判断いたします。
- 従業員への被害ケア、相談窓口、教育・研修体制を整え、組織として対応体制を構築します。

5. お客様へのお願い

ほとんどのお客様には問題なくご利用いただいておりますが、万一カスタマーハラスメントに該当する言動が確認された場合は、本方針に則って対応を進めさせていただきます。
ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。