

ABOUT CUSTOMER HARASSMENT

カスタマーハラスメントに対する行動指針

ポラリス・ホールディングスグループは、「旅に笑顔を。人生に彩りを。」をミッションに掲げ、お客様・地域・オーナー、そして社員から選ばれるホテル・レストラングループを目指しております。

この目標を実現させるためには、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欠かせないと考えております。この度、当社の社員が笑顔でお客様に対して最高のホスピタリティで感動体験を提供できるよう、当社におけるカスタマーハラスメントに対する行動指針を策定しました。この行動方針は、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』を主に対象としております。

対象となる行為例

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」に準じます。

<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ございません。

●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

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動・行動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・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）
- ・財産的な損害を与える行為

●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

- ・不当な割引や契約にない送迎等、不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・対面や電話、メール等により、長時間にわたり不当な要求を行う行為
- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

カスタマーハラスメントへの対応

これらの行為があったと弊社が判断した場合には、対応をお断りし、お客様との宿泊や飲食提供等の契約を停止または解除させていただく場合がございます。さらに弊社が悪質と判断した場合、弁護士、警察等への相談、連絡、通報といった、外部機関との連携の措置もとらせていただく場合があります。予めご了承ください。

上記は現時点での取り組みの原則を示したものであり、多くのお客様には、上記のような事案が発生することなく、ポラリス・ホールディングスグループのサービス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、本指針に則り、毅然と対応いたします。今後ともお客様により品質の高いサービスを提供できますよう、尽力して参りますので、引き続きのご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。