

## 【カスタマーハラスメントに対する基本方針】

当ホテルでは、お客様からいただくご意見・ご要望を大切に受け止め、より良いサービスの提供に努めております。

一方で、お客様からの要求や言動のうち、その内容または手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するものについては、カスタマーハラスメントに該当するものとして、従業員の安全と尊厳を守るため、組織として適切に対応いたします。

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。

今後ともお客様によりよいサービスを提供し、ご満足いただけるよう尽力してまいりますので、何卒、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

### (1) お客様の要求の内容が妥当性を欠くもの

- ①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であるもの

- ①身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、屈辱、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、監禁）
- ⑦差別的な言動
- ⑧性的な言動
- ⑨従業員個人への攻撃、要求（社外への呼び出しやプライバシーを侵害する行為）
- ⑩従業員に対する解雇等の社内処分の要求
- ⑪合理性のない商品の交換
- ⑫金銭補償の要求
- ⑬合理的理由のない謝罪の要求
- ⑭SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ⑮その他各種のハラスメント行為

2026 年 9 月  
札幌ホテルヤマチ支配人