カスタマーハラスメントポリシー

株式会社ワイ・エム天神（以下、「当社」といいます）は、カスタマーハラスメントに関する方針を以下の通り定め、これを公表するとともに遵守することを宣言します。

１．カスタマーハラスメントに対する当社の基本的な考え方

当ホテルにおいては、コンセプトである「もうひとつの我が家」に基づき、お客様に寄り添ったおもてなしを提供したいと考えております。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、従業員の人権および就業環境を著しく侵害するものとして、毅然とした態度で対応し、従業員を保護します。

２．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応企業マニュアル」に記載されている『顧客からのクレーム・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』を主に対象として定義します。

３．カスタマーハラスメントの対象となる行為

厚生労働省発表「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。なお、対象は以下の行為のみに限定されるものではありません。

① お客様などの要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- 当社の商品やサービスに瑕疵や過失が認められない場合
- 要求の内容が、当社の商品や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なものの例

（１） 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・名誉棄損・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
- 拘束的な行動（不退去、居座り）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求

（２）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

- 商品の交換の要求
- 金銭補償の要求
- 合理的理由のない謝罪の要求

③お客様によるその他迷惑行為

・SNS やインターネット上での中傷誹謗行為

４．カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントの対象となる行為があった場合、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により、施設利用のお断りをさせていただく場合があります。また、警察や弁護士など外部専門家と連携し、法的措置なども含め厳正に対処します。

５．お客様へのお願い

当ホテルは、お客様のこころに寄り添い、お客様のこころを満たす存在でありたいと考えています。しかしながら、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、本基本方針に則って対応いたしますので、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定日　２０２６年9月２５日

株式会社ワイ・エム天神　代表取締役　能塚　洋一