

カスタマーハラスメントに対する行動指針

四季育む宿然林房は、「一人一人のお客様を大切にし、地域に寄り添う憩い場所」を理念とし運営いたしております。

弊社はその理念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。このたび、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定めました。この行動指針は、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対策に取り組む目的

当社の社員が心身ともに健康で、安心して働ける職場環境を実現することが、お客様によりご満足いただけるサービスを提供することに繋がると考え、お客様とのよりよい関係構築を目的としています。

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、社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

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。

<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ありません。

1. お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例
 - (1) 当社の商品・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、当社の商品・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なもの例

(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

- ①身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、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）
- ⑦差別的な言動
- ⑧性的な言動
- ⑨社員個人への攻撃、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

- ①過剰な宿泊サービスの要求
- ②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

カスタマーハラスメントへの対応

お客様への対応

カスタマーハラスメントの対象となる行為には合理的な解決に向け、理性的な話し合いを求めますが、悪質であると判断した場合にはご利用のお断りをする場合がございます。

従業員のための対応

カスタマーハラスメント発生時に備えて、各従業員が迅速に対応できるよう、対処方法の研修を実施しております。

カスタマーハラスメントへの対応マニュアルを定め、社内体制を構築しております。

カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置しております。

より適切な対応のため、外部機関（警察や弁護士など）と連携いたします。

お客様へのお願い

ほとんどのお客様には、すでに上記事項を遵守していただいております、お客様と更なるよりよい関係の構築に尽力して参ります。ただし、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には、本行動方針に則り対応いたします。何卒ご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

Guidelines for Addressing Customer Harassment

We operate under the principle of "valuing each customer and being a place of comfort that is close to the community." To achieve this vision, we believe it is essential to create a work environment where each employee can work comfortably and with dignity, without being subjected to harm. We have therefore established the following action guidelines to ensure our employees can provide the highest level of hospitality and create memorable experiences for our customers with a smile. Please note that these guidelines are not intended to dismiss valuable feedback from our customers.

Purpose of Addressing Customer Harassment

We aim to create a workplace environment where our employees can work in good health, both physically and mentally, and feel safe. We believe that this will lead to better service and stronger relationships with our customers.

Definition of Customer Harassment

In line with the "Customer Harassment Prevention Corporate Manual" issued by the Ministry of Health, Labour and Welfare, customer harassment refers to "complaints or behavior from customers where, considering the validity of the complaint or demand, the methods or manner used to fulfill that request are socially inappropriate, and such methods or manner harm the employee's working environment."

Targeted Actions

These actions are based on the "Customer Harassment Prevention Corporate

Manual" issued by the Ministry of Health, Labour and Welfare:

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

Note: The actions covered are not limited to the examples listed below.

Examples where the customer's demands lack validity:

(1) When no defects or faults are found in our products or services.

(2) When the customer's demands are unrelated to our products or services.

Examples where the methods or manner of fulfilling demands are socially inappropriate:

(1) Things that are likely to be deemed inappropriate regardless of the validity of the demands:

Physical attack (assault, injury)

Mental attack (threats, defamation, insults, slander, abusive language)

Intimidating behavior or language

Demanding an apology or prostration (dogeza)

Continuous (repeated) harassment or persistent demands

Confining behavior (refusal to leave, occupying space)

Discriminatory actions or language

Sexual harassment or inappropriate behavior

Attacking or demanding actions against individual employees

(2) Demands that may be deemed inappropriate in relation to their validity:

Requesting a product exchange

Demanding financial compensation or an unreasonable apology

Other disruptive behaviors by customers:

Defamation or slander on social media or the internet.

Response to Customer Harassment

Customer Response: When an incident of customer harassment occurs, we will seek rational discussions aimed at a reasonable resolution. However, if we deem the

behavior to be malicious, we may refuse service to the customer.

Employee Response: To prepare employees to respond promptly to customer harassment, we conduct training on how to handle such situations. We have developed a customer harassment response manual and have established an internal system for managing these cases. A dedicated consultation service is available for employees, and we also collaborate with external organizations (such as the police or lawyers) for more appropriate responses.

Request to Our Customers

We are grateful that most of our customers already comply with the above guidelines, and we will continue working to build even better relationships with them. However, if any behavior that falls under the category of customer harassment is identified, we will address it in accordance with these guidelines. We kindly ask for your understanding and cooperation.