

# カスタマーハラスメント対応ポリシー

## 1. 目的

嬉野観光ホテル大正屋グループ（嬉野観光ホテル大正屋・大正屋椎葉山荘・湯豆腐本舗）（以下「当館」）は、すべてのお客様に安全で快適な滞在を提供するとともに、従業員一人ひとりの人格と尊厳を守ることを重要な責務と考えております。本ポリシーは、社会通念を逸脱した不当な要求や言動（以下「カスタマーハラスメント」）に対し、適切かつ毅然と対応するための方針を定めるものです。

---

## 2. 当館が目指す基本姿勢

- お客様からの正当なご意見・ご要望には、誠意をもって対応します
  - 従業員の心身の安全を脅かす行為は決して容認しません
  - 公平性・透明性をもった対応を行います
- 

## 3. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、以下のようないくつかの行為を指します。

### （1）精神的・身体的攻撃

- 大声での威圧、怒鳴り声、執拗な叱責
- 人格否定、差別的・侮辱的発言
- 暴力行為、またはその示唆

### （2）過剰または不合理な要求

- 法令・契約・館内規則を超える要求
- 無償サービスの強要、過度な金銭補償要求
- 同一内容の執拗な要求・長時間拘束

### （3）威嚇・脅迫・不当な圧力

- SNS・口コミ・マスコミ等への投稿を示唆した要求
- 「責任者を出せ」「土下座しろ」等の強要
- 個人情報の開示を迫る行為

#### (4) セクシュアルハラスメント

- 身体への不適切な接触
  - 性的な発言・冗談・視線
  - プライベートな関係の強要
- 

### 4. 当館の対応方針

当館は、カスタマーハラスメントに対して以下の対応を行います。

#### 1. 初期段階

冷静かつ丁寧に事実確認を行い、必要に応じて管理責任者が対応します。

#### 2. 改善が見られない場合

対応の中止、退館のお願い、今後の利用制限を行う場合があります。

#### 3. 悪質・危険と判断される場合

警察・弁護士等の外部機関と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。

---

### 5. 従業員への対応・支援

- カスタマーハラスメントから従業員を守るため、組織として対応します
  - 従業員個人に責任を負わせることはありません
  - 必要に応じ、配置転換・休養・専門機関への相談機会を設けます
- 

### 6. お客様へのお願い

当館は、お客様との良好な信頼関係を大切にしております。

すべてのお客様に安心してご利用いただくため、本ポリシーへのご理解とご協力を  
お願い申し上げます。

---

## 7. 本ポリシーの見直し

社会情勢や法令改正、運営状況を踏まえ、必要に応じて内容を見直します。

---

制定日:2026年1月10日

嬉野観光ホテル大正屋 代表取締役 山口保