

「当間高原リゾート カスタマーハラスメント方針」の策定について

2026年6月1日

お知らせ

株式会社当間高原リゾート

当ホテルは、従業員一人ひとりが心身ともに安心して業務に従事できる就業環境を確保するとともに、お客さまやお取引先の皆さま等との良好な関係を構築するために、「当間高原リゾート カスタマーハラスメント方針」を策定いたしました。

当ホテルは、今後もお客さま等からのご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、「信頼され選ばれ続けるホテル」を目指してまいります。

別紙：当間高原リゾート カスタマーハラスメント方針

以上

当間高原リゾート カスタマーハラスメント方針

当ホテルは「法令やルールを守り、ベルナティオに関わるすべての方の「安全・安心」を何よりも大切にし、常に誠実な行動をする」ことを行動指針のひとつとし、お客さまやお取引先の皆さま等（以下「お客さま等」といいます。）からいただくご意見・ご要望に耳を傾け業務に取り組んでおります。

こうした中、当ホテルは、従業員一人ひとりが心身ともに安心して業務に従事できる就業環境を確保するとともに、お客さま等との良好な関係を構築するため、「当間高原リゾート カスタマーハラスメント方針」を策定しました。

今後も「信頼され選ばれ続けるホテル」を目指してまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

1. カスタマーハラスメントの定義

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」に沿って、カスタマーハラスメントを「当社および当社の業務を依頼するビジネスパートナーの従業員（派遣社員を含む。以下「従業員」といいます。）に対する、お客さま等からの要求・言動のうち、その内容に妥当性がないと判断されるもの、または妥当であっても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り、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの。」と定義します。

2. カスタマーハラスメントの具体例

カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、これに限るものではありません。

(1) 暴力・威圧・精神的攻撃

- 暴行、脅迫、威嚇、大声、怒号その他威圧的な言動
- 人格否定、侮辱、差別的発言その他従業員の尊厳を傷つける言動

(2) 過剰または不当な要求

- 契約内容や提供範囲を超えるサービス、値引き、返金、謝罪等の要求
- 土下座その他社会通念上相当な範囲を超える対応要求
- 従業員個人への処分等を求める行為

(3) 拘束的・業務妨害的行為

- 長時間の電話、居座り、執拗な問い合わせや要求の繰り返し
- 他のお客さま等へのサービス提供または施設運営を妨げる行為

(4) ハラスメント・プライバシー侵害行為

- 性的な言動、身体接触その他のハラスメント行為
- 従業員の個人情報を聞き出す行為
- 無断撮影、無断録音、不当な SNS 投稿その他プライバシーを侵害する行為

(5) その他不適切な行為

- 泥酔による迷惑行為
- 法令、公序良俗または施設ルールに反する行為
- その他、従業員の安全・安心な就業環境を害する行為

3. 当ホテルの対応

当ホテルがカスタマーハラスメントと判断した場合は、お客さま等へご説明の上、対応の打切りまたは中止、もしくは当ホテルの利用をお断りさせていただくことがあります。カスタマーハラスメントに該当するか否かは、従業員やお客さま等からの情報をもとに、その行為が事実であるかを、証拠・証言に基づいて判断します。

当ホテルがカスタマーハラスメントと判断し、かつその内容が悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、適切に対処します。

4. 正当なご意見・ご要望への対応

当ホテルは、お客さまからの苦情、ご意見、ご指摘、ご相談について、その内容を丁寧に確認し、誠実に対応します。

また、高齢のお客さま、障害のあるお客さまその他特に配慮を要するお客さまに対しては、法令の趣旨を踏まえ、適切な配慮とサービス提供に努めます。

5. 従業員教育の徹底

本方針に示した基本姿勢をすべての従業員に周知するとともに、お客さま等への適切な対応を行うために必要な知識について、従業員への教育を徹底します。

2026年6月1日制定
株式会社当間高原リゾート
代表取締役社長
福本 玲子