

京王プラザホテル札幌 カスタマーハラスメントに対する基本方針

京王グループは、つながりあうすべての人に誠実であることを「京王グループ理念」として掲げ、また、京王グループの事業活動の影響を受けるすべての人々の人権が尊重されなければならないことを理解し、その責任を果たすべく「京王グループ人権方針」を定めております。

京王グループの一員である株式会社京王プラザホテル札幌は、これらの理念、方針に基づき、お客様が安全・安心にホテルをご利用いただけるよう、提供するすべてのサービスと技術の向上に努めております。これからもお客様に満足していただけるサービスを提供するため、お客様からのご意見・ご指摘には真摯に、かつ誠実に向き合っており対応します。

一方で質の高いサービスを提供するためには、従業員の人権が守られ、心身共に健康で安心して働ける環境を整えることも大切であると考えています。このような考えの下、暴行や暴言等の著しい迷惑行為等（カスタマーハラスメント）に対して毅然と対応し、従業員の就業環境を守るために、京王グループが定めた「京王グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」に則り、「京王プラザホテル札幌 カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定し公開いたします。なお、本基本方針は、お客様からの貴重なご意見を排除する目的ではございません。

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、従業員の就業環境が害されるもの』を対象と定義しております。なお、対象は以下の行為のみに限定されるものではございません。

対象となる行為の例

厚生労働省発表の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」および「京王グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」に準じます。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・要求の過度な繰り返し、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・過度な謝罪要求（土下座の強要など）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・従業員個人を無断で撮影、録画、録音する行為
- ・従業員個人の個人情報等のSNS／インターネットへの投稿（写真、映像、音声の公開）

- ・会社または従業員の信用を毀損させる行為
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換や金銭の要求

※ 上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

(1) 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、必要に応じて商品やサービスの提供やお客様対応を中止するなどの毅然とした対応をいたします。

また、悪質な言動および犯罪行為であると判断した場合には、警察や弁護士などのしかるべき機関と連携します。

(2) 従業員のための対応

- ・カスタマーハラスメントへの対応マニュアルを定め、従業員に周知します。
- ・カスタマーハラスメント発生時に、従業員が迅速に対応できるよう、対処方法の研修を実施いたします。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置しています。
- ・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

多くのお客様には、上記のような事案が発生することはなく、京王プラザホテル札幌のサービスをご利用いただいておりますが、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、本基本方針に則り、毅然と対応いたします。今後ともお客様に、より品質の高いサービスを提供できますよう、尽力してまいりますので、引き続きすべてのお客様が快適に弊社施設を利用していただけるよう、ご協力をお願い申し上げます。

2025年4月

株式会社京王プラザホテル札幌