

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### ■はじめに

ホテル JAL シティ長崎（福興ビルディング株式会社）は、「おもてなしの頂点を目指し、常にお客様にとって最高のやすらぎ、楽しみ、活力を提供できる場を創る」ことを目指しております。また、サービス品質の向上を目指すために、心身共に健康で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。

一方で、ごくわずかではございますが、理不尽な要求や悪質なクレーム、誹謗中傷などの迷惑行為が想定される今日の社会状況を考慮し従業員を守る立場からこれを策定し公開いたします。

### ■カスタマーハラスメントに対する基本方針

#### カスタマーハラスメントの定義

お客様（お取引先を含む）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。

#### 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。

- ・ 暴行、傷害等の身体的な攻撃
  - ・ 暴言、恫喝、SNS 等への暴露をほのめかした脅し等の精神的な攻撃
  - ・ 土下座や執拗な謝罪の要求、制度上対応不可能な要求等、社会通念上不相当な要求
  - ・ 居座り、長時間の電話、過度な繰り返しによる問い合わせ等、拘束的な行為
  - ・ 不当な金銭補償や交換品等の要求、またはキャンセル料の未払い
  - ・ 従業員へのつきまといやセクシャルハラスメントに該当する言動
  - ・ SNS 等への掲載により、当社または従業員の名誉や信用を棄損させる行為等
- 行為例は例示であり、これらに限られるというものではありません。

#### カスタマーハラスメントへの対応

お客様への対応

- ・ 合理的な話し合いによる解決を求め関係の構築に努めます。
- ・ カスタマーハラスメントと認められる行為であると判断した場合には、対応を打ち切り、ご利用のお断りをする場合がございます。
- ・ 悪質と判断した場合、警察・弁護士等の外部機関と連携の上、法的措置も含めた対応をさせていただきます。

#### 従業員への対応

- ・カスタマーハラスメント対応マニュアル策定によるカスタマーハラスメントに関する知識および対応方法の周知啓発
- ・カスタマーハラスメントがあった場合の対応体制の構築
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置
- ・弁護士等の外部専門機関との連携

#### お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく、当ホテルをご利用いただいています。しかしながら、万が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、本基本指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ご協力をお願い申し上げます。

## Basic Policy on Customer Harassment

### ■ Introduction

Hotel JAL City Nagasaki (Fukkou Building K.K.) strives for “the peak of *omotenashi* (Japanese hospitality) and aims to create a place that can always provide guests with the best relaxation, enjoyment, and energy.” Moreover, in our aim to improve service quality, we believe in fostering a workplace where all employees can work with peace of mind, maintaining optimal mental and physical health.

On the other hand, while very rare, unreasonable demands, malicious complaints, slander, libel, and other nuisance behaviors are predicted to occur, and in consideration of the present social circumstances, we have established and publicly announced this Basic Policy on Customer Harassment from a position of protecting our employees.

### ■ Basic Policy on Customer Harassment

#### Definition of customer harassment

Those complaints, words, and actions from guests (including trading partners) that involve means or manners of achieving the demands made by the complains, words, or actions that are considered socially unacceptable, in view of the validity of the substance of the demands made, where the means or manner harms the employees’ working environment.

#### Actions considered customer harassment

These follow the Corporate Manual on Measures against Customer Harassment published by the Ministry of Health, Labour and Welfare.

- Violence, injury, and other physical attacks
- Violent language, intimidation, threats suggesting exposure on social media, etc., and other psychological attacks
- Excessive demands for an apology, demands that cannot be fulfilled for institutional reasons, and other demands that are inappropriate under socially accepted ideas
- Remaining seated, long telephone calls, excessively repeated inquiries, and other restrictive actions
- Demands for unjust monetary compensation, replacement items, etc. or refusal to pay cancellation fees
- Stalking employees or words or actions constituting sexual harassment of employees
- Actions defaming or causing harm to trust in the company or its employees through posting on social media, etc.

These examples of actions are given merely as examples and are not intended to be exhaustive.

### **Responses to customer harassment**

#### Responses to guests

- We will strive to develop a relationship seeking resolution through reasonable dialogue with the guest.
- If we determine that the behavior constitutes customer harassment, we may refuse to provide further assistance to the guest.
- If we determine that the guest's behavior is malicious, we may terminate our response and pursue legal action in collaboration with law enforcement, attorneys, and other external agencies.

#### Responses to employees

- Educating employees about customer harassment and response methods through the formulation of a customer harassment response manual
- Establishing a protocol for handling customer harassment incidents
- Establishing a consultation desk for employees to report customer harassment incidents
- Collaborating with attorneys and other external professional bodies for additional support and guidance

### **Our requests of guests**

Most guests use the hotel without any of the matters listed above occurring. However, if words or actions constituting customer harassment are confirmed, we will respond firmly in line with this basic policy.

We will make every effort so that we can continue to provide our guests with the highest quality service. Your continued cooperation would be appreciated.