

# カスタマーハラスメントに関する行動指針

## ABOUT CUSTOMER HARASSMENT

### 〔指針策定の背景〕

リソル株式会社（以下、「弊社」といいます。）では、お客様に安心してご宿泊、飲食をお楽しみいただけるよう、日々迅速で親しみやすいサービスの提供に尽力しています。サービス品質の向上を目指すために、近年の労働環境の変化や、従業員に対する行動により就業環境を妨げるような行為が想定される今日の社会的状況を考慮し従業員を守る立場からこれを策定し公開させていただきます。当該取り組みはお客様からの貴重なご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の想定と対応について〕

弊社は、お客様からのご意見等につきましては、貴重なご助言、ご指導として承っておりますが、弊社では以下のような行為をカスタマーハラスメントと考えました。

なお、以下及びカッコ内は例示であり、これらに限定される趣旨ではございません。

#### 1.お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合

- (1)弊社の提供するサービスに瑕疵（傷）・過失（落ち度）が認められない場合（合理的レベルを超える品質の要求）
- (2)法的な責任を超えた不当な要求（土下座の要求、社長や支配人の謝罪の要求、提供していないサービスの要求、合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し、社内処分の要求）

#### 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言動

- (1)身体的な攻撃（物を投げつける、殴る、蹴る、強く押すなどの行為）
- (2)精神的な攻撃（大声で威圧することや乱暴な口調、脅迫的な言動、人格を否定するような言動、罵倒、叱責、SNS・インターネット上のものを含めた誹謗中傷などの行為）
- (3)同じ内容の繰り返しや長時間、連日の要求、拘束的な言動（長時間の叱責、不退去、居座り、監禁）
- (4)性的な言動、差別的な言動、プライバシー侵害、その他の個々の侵害（監視、撮影、SNS・インターネットへの投稿、個人情報の聞き出し）
- (5)財産的な損害を与える行為（弊社の建物や家財道具、施設備品、敷地内の樹木などを故意に傷つける行為、損傷、破壊などの行為や館内設備の通常の範囲を超えた使用（水道の出しっ放しやエアコンの温度設定、冷蔵庫の開けっ放し）の行為）これらの行為があったと弊社が判断した場合には、対応をお断りし、お客様との宿泊や飲食提供等の契約を停止または解除させていただく場合がございます。さらに弊社が悪質と判断した場合、

弁護士、警察等への相談、連絡、通報といった、外部機関との連携の措置もとらせていただく場合があります。予めご了承ください。

上記は現時点での取り組みの原則を示したものであり、弊社はこれらに満満足することなく、これからも最善の取り組みとなるよう改善を重ねてまいります。以上、今後ともお客様によりよいサービスを提供できますよう、尽力してまいります。引き続きのご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。