

カスタマーハラスメントに対する基本方針

The358 は、お客様お一人おひとりに心地よいひとときをお過ごしいただけるよう、心を込めたおもてなしと、より良いサービスの提供に努めております。

お客様からお寄せいただくご意見やご要望は、私たちのサービスをより良いものへと高めていくための大切なお声です。これからも一つひとつのお声に真摯に耳を傾け、誠意をもってお応えしてまいります。

その一方で、従業員に対する暴言や威圧的な言動、過度な要求、長時間にわたる拘束、SNS 等を利用した誹謗中傷など、社会通念上相当な範囲を超える行為は、従業員の尊厳や安全な就業環境を損なうだけでなく、他のお客様へのサービスにも影響を及ぼすことがあります。

The358 では、2026 年（令和 8 年）10 月 1 日に施行される改正労働施策総合推進法および厚生労働省の指針を踏まえ、お客様への誠実な対応を何より大切にしながら、従業員一人ひとりが安心してお客様をお迎えできる環境を守るため、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

お客様等からのご意見・ご要望・言動のうち、その内容の妥当性や、要求を実現するための手段・態様などに照らし、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものについては、カスタマーハラスメントに該当すると判断する場合があります。

【主な行為例】

- ・暴行、傷害、物を投げるなどの身体的な攻撃
- ・大声、暴言、侮辱、人格を否定する発言などの精神的な攻撃
- ・威圧的または脅迫的な言動
- ・土下座など、社会通念上相当な範囲を超える謝罪の要求
- ・同様の要求や問い合わせを繰り返すなど、継続的・執拗な言動
- ・長時間にわたる電話や居座りなど、従業員を長時間拘束する行為
- ・合理的な理由のない金品、返金、宿泊料金の減額、客室のアップグレード、無料サービス、特別待遇等の要求

- ・当ホテルが提供する商品・サービスの範囲を著しく超える要求
- ・従業員個人への攻撃や、業務上必要のない個人情報を読み出そうとする行為
- ・従業員へのつきまとい、性的な言動など、身体的・精神的な苦痛を与える行為
- ・従業員のプライバシーや就業環境を害する撮影・録音、または画像・動画・音声・個人情報等を SNS やインターネット上へ公開する行為
- ・SNS、口コミサイト、インターネット等における従業員個人への誹謗中傷
- ・その他、要求内容または要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超える行為

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

2. カスタマーハラスメントへの対応

The358 では、お客様との対話を大切にし、まずは相互の理解につながるよう、誠意をもって対応することを基本としております。

しかしながら、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員個人に対応を委ねることなく、ホテルとして組織的かつ適切に対応いたします。

行為の内容や状況に応じて、やむを得ず対応を終了させていただくほか、館内からのご退去や、以後の当ホテルのご利用をお断りする場合がございます。

また、暴行、脅迫その他の違法行為が疑われる場合や、特に悪質な行為については、従業員およびお客様の安全を最優先に、警察・弁護士等の外部専門機関とも連携し、適切に対応いたします。

3. 従業員が安心してお客様をお迎えするために

心からのおもてなしは、従業員一人ひとりが安心して働ける環境から生まれるものと、私たちは考えております。

The358 では、従業員がお客様に寄り添ったサービスを安心して提供できるよう、以下の取り組みを進めてまいります。

- ・カスタマーハラスメントに対する基本方針の周知
- ・カスタマーハラスメントに関する教育・研修の実施

- ・対応方法や判断基準を定めた社内マニュアルの整備
- ・発生時に速やかに上司・責任者へ相談、報告できる体制の整備
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員への適切なケア
- ・必要に応じた警察、弁護士等の外部専門機関との連携

4. お客様へのお願い

The358 は、お客様からいただく正当なご意見、ご要望、ご指摘をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

お客様からのお声は、私たちに新たな気づきを与え、より良いホテルへと成長していくための大切な機会であると考えております。これからも真摯に耳を傾け、サービスの改善と向上につなげてまいります。

私たちが目指しているのは、お客様と従業員が互いを尊重し、すべての方が心地よく過ごすことのできるホテルです。

お客様に安心と寛ぎのひとときをお届けするために、そして従業員が心からのおもてなしをお届けし続けるために、皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

これからも The358 は、お客様に「また訪れたい」と感じていただけるホテルを目指し、より良いおもてなしに努めてまいります。

The358