

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社鴨川グランドホテルは、「お客様は我が家の大切な生涯のファミリーです」という考え方を理念の中で掲げております。言うまでもなく、例えば家族の間柄であっても、それぞれ個人の人権は尊重されなければならない、その実現のためには、お客様ならびに当社の従業員、関係会社の従業員の人権がともに尊重される環境の整備が不可欠だと認識しております。そこで、次のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

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。

2. 対象となる行為

(1) お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・当社の商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・要求の内容が、当社の商品・サービスの内容とは関係がない場合

(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ものの例

①要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する、事務所やオフィスへの押し入り）
- ・人種、国籍、性別、出身地、性的指向、性自認、年齢、宗教、信条、障がいの有無等に起因する差別的な言動
- ・性的な言動（わいせつ行為、つきまとい、盗撮、セクシュアルハラスメントによる身体的・精神的な苦痛と感ずる行為）
- ・当社で働く従業員個人への攻撃や要求
- ・当社や従業員の信用を棄損させる行為（事実と反する当社・従業員への誹謗中傷の SNS 投稿、事実でないことや事実を誇張した虚偽を含んだ内容の流布・インターネット掲載、顔や名札を無許可で撮影した画像や動画を SNS に公開する行為）

②要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・商品の交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求

上記の定義および行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

3. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりお客さま対応等をお断りさせていただく場合があります。
- ・悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

4. 従業員への対応

- ・カスタマーハラスメントへの対応手順を策定し、周知啓発をします。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法に関する研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する報告・相談体制の整備をします。
- ・カスタマーハラスメント被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組みます。

5. お客様へのお願い

株式会社 鴨川グランドホテルは、お客様のところに寄り添い、お客様のところを満たす存在でありたいと考えています。しかしながら、万一、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、本基本方針に則って対応いたしますので、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

(2025年12月1日制定)

Policy Against Customer Harassment

We welcome every guest as a cherished member of our family for life.

Just as in any family, every individual deserves respect for his/her dignity and human rights.

We are committed to fostering an environment where the dignity and human rights of our guests, employees, and business partners are respected and protected.

In line with this commitment, we have established the following Policy Against Customer Harassment.

1. Definition of Customer Harassment

Customer harassment refers to complaints or behaviors by customers or related parties where the means or manners used to pursue a demand are socially inappropriate and negatively impact employees' working environment.

2. Cases Considered Customer Harassment Under This Policy

(1) Examples of Potentially Unreasonable Customer Demands

- Where no defect or negligence is identified in the Company's products or services.
- Where the request is unrelated to the Company's products or services.

(2) Examples of Conduct That May Be Considered Socially Inappropriate in the Means or Manners of Making a Demand

① Conduct That Is Highly Likely to Be Considered Inappropriate, Regardless of the Legitimacy of the Demand

- Physical or psychological aggression, including assault, threats, intimidation, defamation, insults, or abusive language
- Requiring employees to kneel (dogeza) or engage in other humiliating acts
- Coercive or restrictive behavior, such as refusing to leave Company premises, making excessively long or repeated phone calls, remaining on-site for extended periods, unlawful confinement, demanding repeated explanations, or forcibly entering offices
- Discriminatory remarks or conduct based on race, nationality, gender, place of origin, sexual orientation, gender identity, age, religion, beliefs, disability, or other personal characteristics
- Sexually inappropriate behavior or remarks, including indecent acts, stalking, unauthorized photography, or any conduct that causes physical or psychological distress through sexual harassment
- Targeting individual employees with personal attacks or demands
- Conduct that harms the reputation or credibility of the Company or its employees,

including posting false or misleading statements on social media, spreading misinformation online, or publishing photos or videos to expose employees' faces or name badges without consent

- ② Conduct That May Be Considered Inappropriate Depending on the Reasonableness of the Demand
- Requests for product exchanges
 - Requests for monetary compensation
 - Requests for an apology without reasonable grounds

The definitions and examples provided here are based on the “*Corporate Manual on Customer Harassment Prevention*” issued by the Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan.

Please note that the examples are provided for reference only and do not cover the full range of conduct that may constitute customer harassment.

3. Response to Customer Harassment

- If behavior or remarks are determined to constitute customer harassment, we will take firm action to protect our employees. In such cases, we may, if necessary, refuse further service or interaction with the customer.
- In cases of particularly malicious behavior or conduct deemed criminal, we will work with external experts such as the police or legal counsel and respond appropriately, including pursuing legal action if necessary.

4. Employee Support and Protection

- We will implement clear procedures for addressing customer harassment and ensure all employees are fully informed and educated .
- Employees will receive training on identifying harassment and responding effectively and confidently.
- A dedicated reporting and consultation system will be available to support employees in handling incidents.
- The safety and well-being of employees affected by customer harassment are our highest priority, and we are committed to preventing recurrence.

5. Request to Customers

We aim to be attentive to our customers' needs and to provide experiences that satisfy and delight.

However, should any behavior or remarks be deemed to constitute customer harassment, we will respond in accordance with this policy.

We appreciate your understanding and cooperation in helping us maintain a safe, respectful, and welcoming environment for all.

Thank you.

(Established December 1, 2025)

关于顾客骚扰的基本方针

鸭川格兰德酒店秉持“顾客是我们珍贵且终生的家人”这一理念。毋庸多言，即使是在家庭关系中，也必须尊重每一位个体的人权。为了实现这一点，我们认为必须构建一个既能尊重顾客、也能保障本公司员工及关联公司的员工人权的环境。

因此，特制定如下“关于顾客骚扰的基本方针”。

1. 顾客骚扰的定义

针对顾客等提出的投诉或言行，如果其要求内容在合理性上存在问题，且为实现该要求所采取的手段或态度在社会通念上不相当，并因此损害员工的工作环境的行为。

2. 适用的行为

(1) 顾客要求内容缺乏正当性的情况示例

- 本公司商品或服务不存在瑕疵或过失的情况
- 要求内容与本公司商品或服务内容无关的情况

(2) 为实现要求所采取的手段或态度在社会观念上不适当的示例

① 无论要求内容是否妥当，都可能被认定为不当的行为

- 身体或精神的攻击（暴力、伤害、威胁、诽谤中伤、名誉损害、侮辱、辱骂等）及压迫性言行
- 要求下跪道歉
- 具有强制性的行为（拒不离开、长时间电话或滞留、限制行动、反复要求相同说明、强行进入事务所或办公室等）
- 基于人种、国籍、性别、出生地、性取向、性别认同、年龄、宗教、信仰、是否有残疾等的歧视性言论
- 性方面的不当言行（猥亵行为、纠缠、偷窥、性骚扰等造成身体或精神痛苦的行为）
- 对本公司员工个人的攻击或不当要求
- 损害本公司或员工信誉的行为（在社交媒体发布与事实不符的诽谤中伤内容、传播虚假信息、未经许可拍摄并公开员工面部或名牌的照片或视频等）

② 根据要求内容的合理性，有可能被认定为不当的行为

- 要求更换商品
- 要求金钱赔偿
- 在没有合理理由的情况下要求道歉

上述定义及行为示例是根据厚生劳动省制定的《顾客骚扰对策企业手册》而制定的。
所列行为仅为示例，顾客骚扰并不限于这些内容。

3. 发生顾客骚扰时的应对

- 如确认存在被认定为顾客骚扰的言行，为保护员工，将采取坚决措施，并在必要时拒绝为顾客提供服务。
- 如判断为恶意行为或犯罪行为，将与警方或律师等外部专业人士合作，并包括采取法律措施在内进行严肃应对。

4. 对员工的应对

- 制定并宣传应对顾客骚扰的处理流程。
- 实施有关顾客骚扰的知识及应对方法培训。
- 完善顾客骚扰的报告与咨询机制。
- 优先关怀遭受顾客骚扰的员工，并致力于防止再次发生。

5. 对顾客的请求

鸭川格兰德酒店致力于贴近顾客、满足顾客内心的需求而存在。

但如确认存在属于顾客骚扰的言行，本公司将依据本基本方针进行处理，敬请理解与配合。

(制定日期：2025 年 12 月 1 日)

關於顧客騷擾的基本方針

鴨川格蘭德酒店秉持「顧客是我們珍貴且終生的家人」這一理念。毋庸多言，即使是在家庭關係中，也必須尊重每一位個體的人權。為了實現這一點，我們認為必須構建一個既能尊重顧客、也能保障本公司員工及關聯公司員工人權的環境。

因此，特制定如下「關於顧客騷擾的基本方針」。

1. 顧客騷擾的定義

針對顧客等提出的投訴或言行，如果其要求內容在合理性上存在問題，且為實現該要求所採取的手段或態度在社會通念上不相當，並因此損害員工的工作環境之行為。

2. 適用的行為

(1) 顧客要求內容缺乏正當性的情況示例

- 本公司商品或服務不存在瑕疵或過失的情況
- 要求內容與本公司商品或服務內容無關的情況

(2) 為實現要求所採取的手段或態度在社會觀念上不適當的示例

① 無論要求內容是否妥當，都可能被認定為不當的行為

- 身體或精神的攻擊（暴力、傷害、威脅、誹謗中傷、名譽損害、侮辱、辱罵等）及壓迫性言行
- 要求下跪道歉
- 具有強制性的行為（拒不離開、長時間電話或滯留、限制行動、反覆要求相同說明、強行進入事務所或辦公室等）
- 基於人種、國籍、性別、出生地、性取向、性別認同、年齡、宗教、信仰、是否有殘疾等的歧視性言論
- 性方面的不當言行（猥褻行為、糾纏、偷窺、性騷擾等造成身體或精神痛苦的行為）
- 對本公司員工個人的攻擊或不當要求
- 損害本公司或員工信譽的行為（在社交媒體發布與事實不符的誹謗中傷內容、傳播虛假資訊、未經許可拍攝並公開員工面部或名牌的照片或影片等）

② 根據要求內容的合理性，有可能被認定為不當的行為

- 要求更換商品
- 要求金錢賠償
- 在沒有合理理由的情況下要求道歉

上述定義及行為示例是根據厚生勞動省制定的《顧客騷擾對策企業手冊》而制定的。所列行為僅為示例，顧客騷擾並不限於這些內容。

3. 發生顧客騷擾時的應對

- 如確認存在被認定為顧客騷擾的言行，為保護員工，將採取堅決措施，並在必要時拒絕為顧客提供服務。
- 如判斷為惡意行為或犯罪行為，將與警方或律師等外部專業人士合作，並包括採取法律措施在內進行嚴肅應對。

4. 對員工的應對

- 制定並宣導應對顧客騷擾的處理流程。
- 實施有關顧客騷擾的知識及應對方法培訓。
- 完善顧客騷擾的通報與諮詢機制。
- 優先關懷遭受顧客騷擾的員工，並致力於防止再次發生。

5. 對顧客的請求

鴨川格蘭德酒店致力於貼近顧客、滿足顧客內心的需求而存在。

但如確認存在屬於顧客騷擾的言行，本公司將依據本基本方針進行處理，敬請理解與配合。

(制定日期：2025 年 12 月 1 日)

고객의 부당행위에 대한 기본 방침

가모가와 그랜드 호텔 주식회사(株式会社鴨川グランドホテル)는 「고객은 우리 집의 소중한 평생 가족입니다」라는 생각을 이념으로 내세우고 있습니다. 말할 것도 없이, 설령 가족 사이라 하더라도 각자의 인권은 존중받아야 하며, 이를 실현하기 위해서는 고객과 당사 직원, 관계사 직원의 인권이 함께 존중받는 환경을 조성하는 것이 불가결하다고 인식하고 있습니다. 이에 다음과 같이 「고객의 부당행위에 대한 기본 방침」을 수립하였습니다.

1. 고객의 부당행위의 정의

고객 등으로부터의 불만 제기 및 언행 중, 해당 불만 제기 및 언행의 요구 내용의 타당성에 비추어 해당 요구를 실현하기 위한 수단 및 방식이 사회 통념상 부당한 것으로서, 해당 수단 및 방식으로 인해 직원의 근무 환경이 침해되는 것.

2. 해당되는 행위

(1) 고객 등의 요구 내용이 타당성을 결여한 경우의 예

- 당사의 상품·서비스에 하자나 과실이 인정되지 않는 경우
- 요구 내용이 당사의 상품·서비스 내용과 관계가 없는 경우

(2) 요구를 실현하기 위한 수단 및 방식이 사회 통념상 부당한 것의 예

① 요구 내용의 타당성과 관계없이 부당하다고 인정될 가능성이 높은 것

- 신체적·정신적 공격 (폭행, 상해, 협박, 중상, 명예훼손, 모욕, 폭언) 및 위압적 언행
- 무릎 꿇고 사죄 요구 (土下座)
- 구속적 행동 (퇴거 거부, 장시간 전화·자리 점거, 감금, 반복적으로 같은 설명을 요구하거나 강요, 사무실 또는 오피스 침입)
- 인종, 국적, 성별, 출신지, 성적 지향, 성별 정체성, 나이, 종교, 신조, 장애 유무 등에 기인한 차별적 언행
- 성적 언행 (음란 행위, 스토킹, 몰래 촬영, 신체적·정신적 고통을 주는 성희롱 행위)
- 당사에서 근무하는 직원 개인에 대한 공격이나 요구
- 당사 또는 직원의 신용을 훼손하는 행위 (사실과 다른 당사·직원에 대한 비방·중상 SNS 게시, 사실이 아니거나 사실을 과장한 허위 내용의 유포·인터넷 게재, 무허가로 촬영한 직원의 얼굴이나 명찰 사진·동영상을 SNS에 공개하는 행위)

- ② 요구 내용의 타당성에 비추어 부당하다고 인정될 수 있는 것
 - 상품 교환 요구
 - 금전 보상 요구
 - 합리적 이유 없는 사과 요구

위의 정의 및 행위 예시는 후생노동성이 작성한 「고객의 부당행위 대책 기업 매뉴얼」에 근거하여 수립하였습니다. 행위 예시는 예시에 불과하며, 고객의 부당행위는 이에 한정되지 않습니다.

3. 고객의 부당행위가 발생한 경우의 대응

- 고객의 괴롭힘으로 판단되는 언행 등이 확인된 경우, 직원을 보호하기 위해 단호한 대응을 취하며, 필요에 따라 고객 응대 등을 거부할 수 있습니다.
- 악질적인 행위나 범죄 행위로 판단한 경우, 경찰 및 변호사 등 외부 전문가와 ·연계하여 법적 조치 등을 포함한 엄정한 대응을 취합니다.

4. 직원에 대한 대응

- 고객의 부당행위에 대한 대응 절차를 수립하고 주지·계몽합니다.
- 고객의 부당행위에 관한 지식 및 대처 방법에 관한 교육을 실시합니다.
- 고객의 부당행위에 관한 보고·상담 체계를 정비합니다.
- 고객의 부당행위 피해를 입은 직원의 케어를 최우선으로 하며, 재발 방지에 힘씁니다.

5. 고객 여러분께 드리는 부탁

가모가와 그랜드 호텔 주식회사는 고객의 마음에 다가가고, 고객의 마음을 충족시키는 존재가 되고자 합니다. 그러나 만일 고객의 부당행위에 해당하는 언행이 확인된 경우, 본 기본 방침에 따라 대응하오니 이해와 협조를 부탁드립니다.

(2025년 12월 1일 제정)