



カスタマーハラスメントポリシー

1. カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方

上高地観光施設事業(上高地アルペンホテル・徳沢ロッジ・上高地食堂・焼岳小屋)では、経営理念である『お客様に心からご満足いただける最適な観光施設を目指す』に基づき、社会に貢献し、企業価値の向上に日々努めております。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、従業員の人權および就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動して組織的に対応いたします。

2. 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応企業マニュアル」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』を主に対象と想定しております。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対応企業マニュアル」に準じます。なお、対象は以下の行為のみに限定されるものではありません。

(1) 「お客様などの要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・当社が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合の過度な要求
- ・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当なもの」の例

① 要求内容の妥当性にかかわらず不相応とされる可能性が高いもの

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・差別的、性的な言動

② 要求内容の妥当性に照らして不相応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

③ お客様によるその他迷惑行為

- ・当社従業員個人に対する攻撃、要求(従業員の顔や名札を無断で撮影、SNSやインターネット上での誹謗中傷、個人情報開示の要求、つきまとい行為等)

4. 当社における対応

カスタマーハラスメントに該当する行為があったと当社が判断した場合には、従業員を守るために毅然とした対応を行い、お取引の停止、並びにご宿泊や飲食提供等の契約を直ちに解除させていただく場合があります。また悪質な行為と判断した場合は警察への通報、並びに弁護士など外部の専門家と連携し、法的措置なども含めて厳正に対処いたします。

5. 当社における取り組み

- (1) カスタマーハラスメントに関する従業員への周知、啓発
- (2) カスタマーハラスメントに関する知識、対応方法の教育の実施
- (3) 従業員のための相談、報告体制の整備

6. お客様へお願い

多くのお客様には上記のような事案が発生することなく、当社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は、本方針に則り毅然と対応いたしますので、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。

