カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

KKR ホテルズ＆リゾーツは、組合員の皆様にメンバーとしての価値を創造し、快適なくつろぎと安らぎを提供するライフサポーターを目指しています。

また、組合員以外のお客様も含むすべてのお客様にご宿泊・ご飲食をお楽しみいただけるよう、ホスピタリティに溢れたサービスをお届けすることに取り組んでいます。

お客様のご意見には、「真摯」・「迅速」・「正確」に対応し、信頼いただけるよう努め、今後のサービス向上に役立てます。

一方、スタッフの人格を否定する暴言、脅迫、暴力などの行為は、スタッフの尊厳を傷つけ、就業環境を損なうだけでなく、安心・安全なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

スタッフが、笑顔で、最高のホスピタリティをもってご満足いただけるサービス等を提供し続け、お客様とより良好な関係を築き上げていくことを目指し、KKR ホテルズ＆リゾーツにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

２．カスタマーハラスメントの定義

KKR ホテルズ＆リゾーツでは、カスタマーハラスメントを「お客様からスタッフに対して行われる著しい迷惑行為であって、スタッフの就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

（１）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と関係のない要求

・性的な要求や、スタッフのプライバシーに関わる要求をすること。

②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求

・契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。

③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

・契約金額の著しい減額の要求をすること。

・法令に違反するおそれのある対応を要求すること。

④不当な損害賠償要求

・商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

（２）手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①スタッフに対する身体的な攻撃（暴行、傷害等）

・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。

・物を投げつけること。

・わざとぶつかること。

・つばを吐きかけること。

②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

・施設の物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によってスタッフを脅すこと。

・ＳＮＳ等のインターネット上へスタッフの顔や氏名等のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。

・スタッフの人格を否定するような言動（スタッフの性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。

・スタッフの性別、容姿、国籍等に関する差別的又は侮辱的な言動を行なうこと。

・土下座や合理的理由のない謝罪を強要すること。

・盗撮や無断での撮影又は録音をすること。

・スタッフに対しみだりに接触する又は卑猥な発言をすること。

・スタッフへのつきまとい等のストーカー行為。

・スタッフの性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該スタッフの了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該スタッフが開示することを強要する若しくは禁止すること。

③威圧的な言動

・大きな声をあげる、睨みつけるなどスタッフや周囲を威圧すること。

・反社会的な言動を行うこと。

④継続的、執拗な言動

・同様の質問又は解決しがたい要求を執拗に繰り返すこと。

・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。

・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。

⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

・30 分以上の長時間にわたる居座りや電話又は複数回の電話によりスタッフを拘束すること。

３．スタッフへの対応

カスタマーハラスメントを受けた場合、スタッフのケアを重視して実施します。

スタッフに対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の定期的な研修を行います。

カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

４．カスタマーハラスメントへの対応

問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いや対応の検討を行いますが、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合がございます。

さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

スタッフの安全、対応内容の事後的検証可能性等を確保するため、通話、応対内容を録音・録画する場合がございます。

５．お客様へのお願い

私たちはお客様の声に誠実に向き合い、より良いサービスを目指しています。そのためには、お客様とスタッフが互いに尊重し合い、安心できる環境を保つことが大切です。

過度な要求や威圧的な言動はサービスの質を損なう原因となりますので、思いやりあるご協力をお願い申し上げます。

令和８年 10 月

KKR ホテルズ＆リゾーツ