ホテルロイヤルクラシック大阪　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方針

ホテルロイヤルクラシック大阪は、国内外多くのお客様にご利用頂き、ご好評を頂戴しており、これからもそれぞれのお客様に喜ばれる接遇・サービスを提供していく所存です。

その一方で、カスタマーハラスメントに対しては、従業員スタッフの人権および就業環境を著しく侵害するものとして、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

厚生労働省の定める「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『利用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』を主にカスタマーハラスメントとして定義します。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

厚生労働省の定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じます。
以下のような行為などがカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

（１） 業務に支障を及ぼす行為

- 同じクレームの繰り返しなどによる従業員スタッフの長時間拘束

（２） 過剰な要求

- 宿泊約款や規約、予約内容を超えた特別対応を執拗に要求する行為
- 本来提供していない・サービスに含まれない無理な要求をすること

（３） 暴言・大声・侮辱・差別・誹謗中傷

- 「バカ」「アホ」「辞めた方がいい」などの侮辱発言
- 国籍や人種に関わる差別的な発言（「日本人にサービスさせろ」等）
- 「女のくせに」「男の上司を出せ」等の性差別発言
- 対応者や周囲が恐怖を感じる怒鳴り声

（４） ホテル・社員の信用を棄損させる行為

- ホテルや従業員スタッフへの誹謗中傷を目的とした SNS・インターネットへの投稿
- 事実でないことや虚偽を含んだ内容の掲載

（５） 脅威を感じさせる行動

- スマートフォンを向けながら「撮影している」「SNS に投稿するぞ」 等の発言
- 「死ね」「ぶっ殺す」「仕事をできなくさせてやる」等の発言

（６） **暴行・器物破損・粗暴な行為**

- 従業員スタッフに対しての 殴る、つかむ、押す等の暴力行為
- ものを投げる、飲み物をかける 等の行為
- フロントカウンターや座席、ホテル備品をたたく・蹴る 等の行為

◆ 暴力行為に対してはただちに警察へ通報します

（７） **盗撮・わいせつ行為・セクシャルハラスメント**

- 従業員スタッフへの盗撮行為
- 公然わいせつ
- 卑猥な発言
- 特定の従業員スタッフへのつきまとい行為

（８） **ホテル・スタッフを欺く行為**

- 住所、年齢、氏名等を詐称して宿泊する
- 他人名義・内容のパスポート、免許証を使用して宿泊する

（９） **業務スペース・非営業階など不要な箇所への立ち入り**

- 従業員スタッフに限られたスペースへの立ち入りや覗き込み
- バックオフィスへの立ち入り
- 未使用宴会場階等への無断立ち入り
- 授乳室等の特定目的者以外の当該室への立ち入り

4. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントの対象となる行為があった場合、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により、施設利用のお断りをさせていただく場合があります。 また、警察や弁護士など外部専門家と連携し、法的措置なども含め厳正に対処します。

5. お客様へのお願い

当ホテルは、これからもお客様に快適な空間とおもてなしを提供することに努めてまいります。 しかしながら、万が一お客様等の言動・要求がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、お客さま等への接遇・サービスの提供を中断またはお断りさせていただくことがあります。
また、悪質と判断される場合は、警察・弁護士等と連携し、組織として厳正に対処させていただくことがあります。

ホテルロイヤルクラシック大阪
2026 年 10 月 策定