

## カスタマーハラスメントへの対応方針

### はじめに

リーガロイヤルグラン沖縄（以下「当施設」といいます）では、「Lasting Impression ～記憶に残る感動を。～」を実現するため、質の高いサービスの提供に努めるとともに、すべてのお客さまに対して真摯かつ誠実に対応することを心掛けております。この取り組みを継続・発展させていくためには、従業員一人ひとりが尊重され、安心してお客さまへのおもてなしに専念できる職場環境づくりが必要不可欠であると考えます。そのため、当施設におきましては、今日の社会状況を考慮し「カスタマーハラスメントに対する対応方針」を以下のとおり策定いたしました。

### 「カスタマーハラスメント」の定義

当施設では、厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている内容に準拠し、「お客さまからのクレーム・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、労働者の就業環境が害されるもの」を「カスタマーハラスメント」と定義します。

以下に、カスタマーハラスメントの具体例を挙げます。なお、これらはあくまで一例であり、これらに限られるものではありません。

1. 暴言・侮辱：従業員等に対して侮辱的な言葉や暴言を発する行為
  - 従業員等に対して「バカ」「無能」といった侮辱的な言葉を投げかける
  - サービスに対する不満を、従業員等の人格を否定する形で表現する
2. 暴力・威嚇：物理的な暴力や威嚇行為
  - テーブルを叩く、物を投げる、従業員等に向かって拳を振り上げる
  - 大声で怒鳴りつける、物理的に接触して押しのける
3. 性的ハラスメント：性的な発言や行動、身体的接触を含む行為
  - 従業員等に対して性的な冗談やコメントをする
  - 身体に触れる、性的な関心を示す言動を繰り返す
4. 過度な要求：サービス提供範囲を超える無理な要求を繰り返す行為
  - 無料での特別サービスを強要する、特典の範囲を超える要求をする
  - 対応できない時間外のサービスを強制する
5. 執拗なクレーム：正当な理由なく同じ内容のクレームを繰り返す行為
  - 同じ内容のクレームを繰り返し、問題解決後も執拗に責め続ける
  - 複数の従業員等を次々に呼び出し、長時間拘束する
6. 拘束的な行為：不必要に長時間にわたり従業員等を拘束する行為
  - 業務時間外に従業員等を拘束し続ける
  - 不必要に長時間の説明を求め、業務に支障をきたす

#### 7. SNS、インターネット上での誹謗中傷行為

- 特定の従業員等の名前や顔写真を晒し、「この人は無能だ」「対応が最悪だった」などといった攻撃的なコメントを投稿する
- 事実と異なる情報を意図的に広め、「この施設は詐欺を働いている」「この従業員は犯罪者だ」などといった根拠のない誹謗中傷を行う

#### 8. 従業員等に対する処罰の要求

- 会社の管理部門などに直接連絡し、「この従業員等の対応に非常に不満があるので、解雇を検討してほしい」と要求する
- 特定の従業員等に対して「この人には厳しい懲戒処分を科すべきだ」「謝罪だけでは済まされない」といった処罰を求めるコメントを投稿する

#### 9. 合理的な理由のない謝罪の要求

- 当社の施設やサービスに問題がないにもかかわらず、謝罪を強要する
- 個人的な感情や不満を理由に謝罪を要求する

### カスタマーハラスメントへの対応

当施設では、これらのカスタマーハラスメントに該当する行為・要求が確認され、これ以上の対応ができないと判断される場合、従業員等を守るため毅然とした姿勢で対応し、必要に応じて以下のような措置を講じることがあります。

- 当施設での宿泊・サービスの利用、その他グループ施設の利用をお断りさせていただくこと
- 必要に応じて、お客さまとの会話等の録音や録画を行い、これらを後日の記録として保管、使用すること
- 警察や弁護士など外部専門家と連携した法的措置を行うこと

### お客さまへのお願い

お客さまにおかれましては、上記の当施設方針に対するご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

なお、多くのお客さまにおいては上記に該当するような事案もなく、当施設でのご宿泊、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ありましたら、上記の方針に基づいて対応いたしますことへのご理解・ご協力をよろしくお願い申し上げます。

当施設では、お客さまにより良いサービスを提供し、お客さまとのより良い関係性を築いていけるよう努めてまいります。

2026 年 1 月