

カスタマーハラスメントに対する基本方針

－HOTEL RINGS KYOTO および Common Well をご利用の皆様へ－

HOTEL RINGS KYOTO および Common Well を運営する株式会社ティ・ワイ・エッチは、お客様、お取引先その他当社の事業に関係を有する方々からの貴重なご意見・ご要望等を、サービス・商品の改善と品質向上につながる大切な機会と考え、誠実かつ真摯に受け止めます。

一方で、一部のお客様等による従業員への暴力、脅迫、暴言、不当な要求などは、従業員の尊厳を傷つけ、他のお客様へのサービスや安全な施設運営に重大な影響を及ぼします。

当社は、全従業員の人権と安全な就業環境を守り、すべてのお客様に安心して HOTEL RINGS KYOTO および Common Well をご利用いただくため、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。

カスタマーハラスメントの定義

当社は、次のすべてに該当する言動をカスタマーハラスメントとします。

- ①お客様、宿泊者、カフェ利用者、予約・お問い合わせをされた方、同伴者その他当社の事業に関係を有する方による言動であること
- ②従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
- ③これにより従業員の就業環境が害されること

対面のほか、電話、メール、SNS 等を通じて行われる言動も含みます。

なお、お客様からのご意見・ご要望、通常的苦情・お問い合わせおよび障害を理由とする不当な差別的取扱いをしないよう求めること、または社会的障壁の除去に必要なかつ合理的な配慮を申し出ること自体を、カスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。当社は正当なお申入れには誠実に対応いたします。

カスタマーハラスメントに該当し得る行為

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、要求内容の妥当性に加え、言動の手段・態様、回数、継続時間、従業員や施設運営への影響などを踏まえて総合的に判断します。以下は例示であり、これらに限るものではありません。また、これらに形式的にあてはまるからといって、直ちにカスタマーハラスメントと判断されるものではありません。

- 暴行、傷害、物を投げる行為、設備・備品の破壊
- 脅迫、威嚇、大声、暴言、侮辱、人格を否定する言動

- 性別、年齢、国籍、容姿、障害、性的指向、性自認等に関する差別的または侮辱的な言動
- 性的な発言、接触、つきまとい、従業員の連絡先の要求
- 土下座、過度な謝罪、従業員の処分・解雇などの強要
- 契約やサービス内容を著しく超える特別対応の要求
- 正当な理由のない料金免除、返金、金品または過大な補償の要求
- 長時間の電話・面談・居座り、退去拒否
- 同じ要求や問い合わせの執拗な繰り返し
- 従業員の氏名、住所、連絡先、勤務予定などの開示要求
- 従業員または他のお客様のプライバシー、肖像権その他の権利を侵害する撮影、録音、配信または投稿
- SNS や口コミサイト等への虚偽情報、誹謗中傷、個人情報の投稿
- 泥酔状態での暴言・暴力や、他のお客様への迷惑行為
- その他、従業員の安全または施設の運営を著しく妨げる行為

当社の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に該当すると判断した場合は、従業員を守るため、次の対応を行うことがあります。

- ◇対応の中断または終了
- ◇宿泊約款、その他の契約条件に基づく、ホテル・カフェ等におけるサービス提供の中止
- ◇施設からの退去要請
- ◇法令・契約条件上認められる場合に限り、予約の取消しまたは今後のご利用のお断り
- ◇警察、弁護士その他関係機関への相談・通報
- ◇録音、防犯カメラ映像、メール、SNS 投稿等の記録・保存
(施設内の安全確保、事故・トラブル・カスタマーハラスメント事案の事実確認、従業員その他関係者の保護、紛争への対応ならびに再発防止のため)
- ◇法的措置を含む必要な対応

カスタマーハラスメントへの対応を、従業員一人で抱え込ませません。必要に応じて、管理監督者等が対応を引き継ぎ、複数名対応、本社への連絡、対応の終了その他の必要な支援を行います。

また、宿泊の申込みの拒否、宿泊予約の取消しまたは宿泊サービスの中止については、旅館業法、宿泊約款、その他の関係法令・契約条件に基づき、要求内容、反復性、業務への支障その他の客観的な事実を確認したうえで、慎重に判断します。カスタマーハラスメント一般に該当することのみを理由として、直ちに宿泊を拒否するものではありません。

ただし、暴力、脅迫その他の差し迫った危険がある場合の退避、対応中止および警察への通報を妨げるものではありません。

当社側の説明不足や対応の誤りが原因・背景となっている場合は、カスタマーハラスメントへの対応とは別に原因を確認し、真摯に改善します。

当社の取組

当社は、カスタマーハラスメントを防止し、適切に対応するため、次の取組を行います。

- ▽本方針の社内外への周知
- ▽従業員への教育・研修
- ▽対応手順および判断基準の整備
- ▽相談・報告体制の整備
- ▽複数名または責任者による対応体制の確保
- ▽被害を受けた従業員への心身両面の支援
- ▽警察、弁護士その他外部機関との連携
- ▽発生事案の検証と再発防止

お客様へのお願い

当社は、これからもお客様からの正当なご意見・ご要望に真摯に向き合い、より良いサービスの提供に努めてまいります。

従業員とすべてのお客様の人権および安全を守り、安心して HOTEL RINGS KYOTO および Common Well をご利用いただける環境を維持するため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定日：令和 8 年 10 月 1 日

運営会社：株式会社ティ・ワイ・エッチ

対象施設：HOTEL RINGS KYOTO および Common Well

お問い合わせ先：075-746-2920