

株式会社森ビルホスピタリティコーポレーション
カスタマーハラスメントに対する基本方針

私ども森ビルホスピタリティコーポレーションは、「世界で一番のホスピタリティ企業」を目指すという経営理念のもと、お客様一人ひとりのニーズを汲みとった上質なサービス提供に努めております。一方でカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、当社で働く社員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものとして毅然とした対応を行います。

【対象となる施設】

当社が運営する全ての施設

【カスタマーハラスメントの定義】

厚生労働省発表の「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『顧客からのクレーム・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』を主な対象と定義します。

【対象となる行為】

厚生労働省発表の「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。

なお、対象は以下のような行為のみに限定されるものではありません。

1. 要求の内容が妥当性を欠く場合

- (1) 当社の商品やサービスに瑕疵や過失が認められないもの
- (2) 要求の内容が、当社の商品やサービスの内容とは関係がないもの

2. 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合

- (1) 要求内容の妥当性にかかわらず不相当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）
 - ・差別的な言動
 - ・性的な言動

- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷行為

(2) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされるもの

- ・商品の交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求

【カスタマーハラスメントへの対応】

合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行いますが、当社がカスタマーハラスメントと判断した際は対応を打ち切り、当該施設利用をお断りさせていただく場合があります。さらに悪質と判断した場合は、警察、外部の専門家（弁護士など）と連携し、適切に対処いたします。

【お客様へのお願い】

当社はこれからもお客様のご期待に応えられるよう、サービスの向上に努めて参ります。しかしながら、万が一、お客様から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、本方針に則って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

2025 年 4 月 1 日

株式会社森ビルホスピタリティコーポレーション