

## 株式会社札幌シャトレゼ カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社札幌シャトレゼは、お客様の立場に寄り添った安心・快適なサービスの提供はもとより、法令遵守や人権・環境等に配慮した事業活動を通じて、企業の社会的責任を果たし地域に貢献していきたいと考えています。

そのうえで、当社で働く従業員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働き続けられる職場環境を整備することが大切であると考えています。

しかしながら、当社が運営するホテル、クアハウス、ゴルフ場、シャトレゼ店舗をご利用されるお客様の一部からは、暴行、暴言、脅迫、不当な要求等の悪質な迷惑行為を受けることもあります。こうした行為は、従業員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招くばかりか、周囲のお客様にもご不快な思いを抱かせ、本来提供すべきサービスが十分に提供できなくなるおそれがあります。

このような考え方のもと、今般「株式会社札幌シャトレゼ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、当社としての考え方を明確にしました。

### 1. 基本方針

お客様からのご意見・ご要望に対しましては、真摯に耳を傾け誠実に対応してまいります。以下の悪質な迷惑行為等（カスタマーハラスメント）については、従業員の尊厳を傷つける行為と捉え、従業員を守るために毅然と対応します。

### 2. カスタマーハラスメントの定義と該当しうる行為例

#### （1）当社の考えるカスタマーハラスメントの定義

お客様（お取引先様を含む）からのご要望・ご意見のうち、内容の妥当性が認められないもの。  
または、ご意見・ご要望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おそれのあるもの。

#### （2）行為例

行為類型	具体例
身体的、 精神的な攻撃	・ 腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力行為 ・ セクシャルハラスメントに該当する言動 ・ 侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為
威圧的、 脅迫的な言動	・ 恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動 ・ マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し
プライバシーの侵害や、名誉棄損にあたる言動	・ 従業員のプライバシーを侵害する行為 ・ 従業員が制止したにもかかわらず、撮影、録画、録音する行為 ・ SNS 等への会社や従業員の信用を毀損させる内容の投稿
継続的、執拗な言動	・ 要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡 ・ 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為

拘束的な言動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話や対面での長時間の拘束</li> <li>・施設からの不退去や不当な居座り</li> </ul>
正当な理由のない要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求</li> <li>・正当な理由のない謝罪の要求</li> <li>・正当な理由なくお客様の自宅等への訪問や業務時間外の応対を求める行為</li> <li>・取引に際し、納期や価格に関して不当な圧力をかける行為</li> </ul>
その他の不適切な言動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動</li> </ul>

※上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

#### 【社外対応】

当社は従業員を守るため、カスタマーハラスメントと判断される言動を認めた場合には、必要に応じて商品・サービスの提供やお客様への対応を中止します。さらに、悪質とされる言動を認めた場合には、警察・弁護士等の関係機関に相談のうえ、法的措置も含めて厳正に対処します。

#### 【社内対応】

- ・カスタマーハラスメントから従業員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に会社として適切な判断や対応ができる体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員に必要な教育を行います。
- ・従業員の心身の健康に配慮し、カスタマーハラスメントを受けた従業員へのケア体制や、弁護士に相談できる仕組みを整備します。
- ・自らが取引先様等に対してカスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員に啓発を行います。

#### お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく当社の商品・サービスをご利用いただいておりますが、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、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

株式会社札幌シャトレーズ  
代表取締役 水澤義治