

□カスタマーハラスメントに対する基本方針□

株式会社ニュー・オータニ（以下、「当社」といいます）およびニューオータニグループ（以下、「当社グループ」といいます）は、当社グループ人権方針に掲げている「従業員の安全と健康の維持」を推進し、当社グループの従業員の人権および就業環境を著しく害するカスタマーハラスメントに対して、毅然と行動し組織的に対応するため、厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、次のとおり基本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社および当社グループは、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『顧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』をカスタマーハラスメントと定義します。

2. カスタマーハラスメントの対象となる行為

カスタマーハラスメントの対象となる行為は、厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じるものとし、以下に例示いたします。なお、対象は以下の行為および当社グループが定めた施設利用規則の禁止行為（特定要求行為）のみに限定されるものではありません。

(1) お客様などの要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 当社の商品やサービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・ 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場合

(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ものの例

a. 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・名誉毀損・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、居座り等）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、強要、要求

b. 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・ 商品の交換の要求
- ・ 金銭補償の要求
- ・ 合理的理由のない謝罪の要求

(3) お客様によるその他迷惑行為

- ・ SNS やインターネット上での中傷誹謗行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) お客様への対応

カスタマーハラスメントの対象となる行為には合理的な解決に向け、理性的な話し合いを求め

ますが、必要に応じて商品やサービス・施設の提供やお客様対応を中止するなどの毅然とした対応をいたします。

また、悪質な言動および犯罪行為であると判断した場合には、警察や弁護士など外部専門機関と連携し、法的措置なども含め厳正に対処します。

(2)従業員のための対応

・カスタマーハラスメントへの対応マニュアルを定め、従業員に周知し、従業員が迅速に対応できるよう、対処方法の研修を実施いたします。

・相談窓口設置のほか、より適切な対応のため、外部専門機関と連携いたします。

4. お客様へのお願い

多くのお客様には、上記のような事案の発生することなく、当社グループのサービスをご利用いただいておりますが、万一、カスタマーハラスメントに該当する言動が確認された場合、本基本方針に則って対応いたしますので、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026.09.01 制定



施設利用規則の禁止行為「特定要求行為（カスタマーハラスメント）」

特定要求行為は、下記に掲げる行為および「旅館業法施行規則第5条の6で定めるもの」をいいます。

- 長時間にわたり、従業員を拘束する、居座りをする、長時間電話を続ける行為
- 理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる行為
- 大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言・人格の否定や名誉を棄損する発言をする行為
- 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為
- 脅迫的な発言をする、反社会的勢力や政財界との繋がりをほのめかす、異常に接近する等といった、従業員を怖がらせるような行為、または、「対応しなければ株主総会で糾弾する」、「SNS にあげる、口コミで悪く評価する」等とブランドイメージを下げるような脅しをかける、営業を阻害する行為
- 正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する、または、わび状等の請求や土下座を強要する行為
- クレームの詳細が分からない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける行為
- SNS・インターネット上において、名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を投稿・掲載する、誹謗中傷をほのめかす行為
- その他当ホテルに対し、その実施に伴う負担が過重であって他のお客様に対するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある行為、当ホテルが不相当と判断する行為