

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社Stay Factoryは、お客様に安全で安心してお過ごしいただけるホテルを目指し、サービスの質の向上に努めております。同時に、お客様に質の高いサービスを継続して提供するためには、従業員が心身ともに健康で安心して働ける環境を整えることが不可欠であると考え、従業員を守る立場からここに基本方針を策定し公開いたします。

なお、本方針はお客様からいただく貴重なご意見・ご要望を排除する目的のものではないことを、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が公表する「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」における定義に準じ、次のように定めます。

お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、その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

カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

対象は以下の例に限定されるものではありません。

(1) 要求内容の妥当性を欠く場合の例

- ・ 当社の商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合の要求
- ・ 当社が提供するサービス内容と関係のない要求

(2) 要求実現の手段・態様が社会通念上不相当な場合の例

- 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、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - ・ 威圧的な言動、土下座の要求
 - ・ 継続的・執拗な言動、拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - ・ 差別的・性的な言動
 - ・ 従業員個人への攻撃・要求、SNS等を含むつきまとい
- ② 要求内容の妥当性に照らして不相当とされることがあるもの
 - ・ 不当な商品交換、金銭補償・無料サービスの要求
 - ・ 合理的理由のない謝罪の要求
 - ・ 制度上対応できない事項への要求

(3) その他の迷惑行為

- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷・虚偽情報の発信、拡散
- ・ 当社ホームページ・SNS等への一方的かつ過剰な連絡

会社の対応方針・体制

1. 研修の実施：カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法について、店舗従業員を対象とした研修を実施します。
2. 相談窓口の設置：社内及び社外による相談窓口を設置し、従業員が一人で対応を抱え込まない体制を整えます。
3. 対応体制の構築：発生時は複数名・組織的な対応を原則とし、店舗と本社が連携して対応します。
4. 外部専門家との連携：警察、弁護士等の外部専門家と連携し、必要に応じて法的措置を含め毅然として対処します。
5. お客様との対話：合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係構築に努めます。ただし、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応の打ち切りやご利用のお断りをさせていただく場合があります。

お客様へのお願い

株式会社Stay Factoryは、これからもお客様にご満足いただけるサービスの提供に努め、お客様との信頼関係を築いてまいります。しかしながら、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本方針に基づき、従業員を守るため毅然とした対応を行います。何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定日：2026年10月1日
株式会社Stay Factory
代表取締役 吉田 弘志