

Press Release



HOTEL NEW GRAND

株式会社ホテル、ニューグランド
2025 年 11 月 28 日

ホテルニューグランド、 カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定

株式会社ホテル、ニューグランド（横浜市中区山下町/代表取締役会長兼社長：原 信造）は、このたび「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しましたことをお知らせします。

私どもホテルニューグランド（以下、当社）は、「培ったおもてなしの心と最高のサービスと商品の提供により、国際社会の発展と文化の向上、お客様の満足と幸福に貢献」を、企業理念の主文に掲げ経営の基本方針としております。当社は、その遂行に日々努力を重ねる中で、従業員が安心して働くことができる職場環境を整えることが、より良いサービスと商品の提供に不可欠であると考えております。

一方で、社会通念上の範囲を超える大変厳しいお言葉や過剰な要求に当たる言動によって、従業員の心身や尊厳を傷つけるものがあつた場合には、これらの行為に対して、毅然とした態度で対応することは企業の重要な責務であると考え、このたび、当社における「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。

* 「ホテルニューグランド カスタマーハラスメントに対する基本方針」

<https://www.hotel-newgrand.co.jp/rule/policy.html>

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「お客様からの要求・言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または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。

カスタマーハラスメントに該当する行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

1. お客様などの要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 当社の提供する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言動の例

- ・ 合理的な理由のない謝罪要求や当社関係者への処罰の要求
- ・ 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・ 不当な返金・金銭補償の要求
- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・ 精神的な攻撃(威圧、脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格否定等)
- ・ 継続的な執拗な言動(頻繁に来店し、その都度クレームを行う、度重なる電話等)
- ・ 拘束的な言動(合理的範囲を超える長時間の拘束・居座り・電話等)
- ・ 差別的な言動、性的な言動(従業員へのつきまとい、猥褻行為や盗撮等)
- ・ ストーカー行為、プライバシー侵害行為、セクシャルハラスメント行為
- ・ SNS/インターネットでの誹謗中傷、虚偽の情報提供や拡散、従業員の氏名等の公開
- ・ 不当なまたは、当社の責任や社会通念の範囲を超える商品交換・金銭補償の要求

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

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、当社のご利用ならびに商品・サービスの提供をお断りさせていただく場合もございます。また、悪質な言動や犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の然るべき機関に相談のうえ、厳正に対処を行います。

当社における取り組み

- ・ 本方針によるカスタマーハラスメントに対する企業姿勢の明確化
- ・ 従業員への本方針の周知と啓発(教育・研修の実施)
- ・ 従業員のための相談・サポート体制の整備

◎本件に関するお問い合わせ先◎

株式会社ホテル、ニューグランド 総務人事部