

2025 年 6 月 3 日

SHIROYAMA HOTEL kagoshima 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定 ～すべてのお客様と従業員の尊厳を守るために～

SHIROYAMA HOTEL kagoshima（城山観光株式会社／所在地：鹿児島市／代表取締役社長：矢野隆一）は、2025年5月1日より、すべてのお客様と従業員が安心して過ごせる環境を守るため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定・実施いたしました。

【制定の背景】

昨今、接客業を取り巻く環境において、従業員に対する過剰な要求や不当な言動が社会問題となっており、当ホテルでは、すべてのお客様に快適な空間を提供すると同時に、従業員の人権と就業環境を守ることが重要であると考え、本方針の制定に至りました。

【カスタマーハラスメントに対する基本方針の概要】

■ 基本理念

SHIROYAMA HOTEL kagoshima は、相互理解に基づいた快適な空間の提供を目指し、従業員とお客様双方の尊厳を尊重することを基本理念とします。カスタマーハラスメントに対しては、毅然とした態度で組織的に対応いたします。

■ カスタマーハラスメント行為の定義

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」に準拠し、次のような不当な言動をカスタマーハラスメントと定義します。

暴力的な行為（身体的攻撃、器物損壊 等）

高圧的な言動（暴言、恫喝、不当な要求 等）

執着的な行為（長時間の拘束、繰り返しの要求 等）

不適切な性的言動

個人攻撃や個人情報の漏えい（SNS 上での中傷を含む）

上記は一例であり、従業員の就業環境を著しく害する行為全般が対象となります。

■ 対応方針

- ・従業員の安全を最優先とし、すべての事案に対して毅然と対応します。
- ・必要に応じて、施設のご利用をお断りする場合があります。
- ・複数名での対応を基本とし、状況に応じて警察・弁護士などの外部機関と連携します。

すべてのお客様に快適にお過ごしいただくため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

【報道関係者様からの本リリースに関するお問い合わせ】

SHIROYAMA HOTEL kagoshima <https://www.shiroyama-g.co.jp/>

〒890-8586 鹿児島市新照院町41-1 TEL:099-224-2212 FAX:099-224-6686

企画広報部 牧/島添 E-mail : maki@shiroyama-g.co.jp, y-shimazoe@shiroyama-g.co.jp, kouhou@shiroyama-g.co.jp