

三世寺温泉 カスタマーハラスメントに対する対策

・基本方針

三世寺温泉はお客様に気持ちよくお風呂、サウナなどを利用していただくためにも、サービスを提供する従業員の人権を守り、それを阻害するカスタマーハラスメント(カスハラ)の根絶を目指してまいります。

カスタマーハラスメントの対象となる行為については、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」を元に対応していきます。

なお、具体例としては下記の行為を想定しておりますが、下記内容は一例であり、記載例に限定されるものではありません。

・カスタマーハラスメントに該当する行為例

- 身体的な攻撃(腕をつかむ、蹴るなどといった暴行など)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など)
- 威圧的な言動
- 土下座の要求(過度の謝罪や返金など)
- 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(長時間にわたるクレームなど)
- 差別的な言動
- 性的な言動(セクハラなど)
- 従業員個人への攻撃、要求

・カスタマーハラスメントへの対応

従業員や他のお客様を守るためにも、対象に該当する行為を受けた際には従業員が責任者に報告、相談し組織的に対応してまいります。場合によっては刑法に抵触するため、警察など関係各所への通報を行う場合がございます。