

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 1. 目的

沖縄UDS株式会社は、お客様が安全にそして安心してお過ごしいただけるよう、提供するすべてのサービスと技術の向上に努めております。お客様に品質の高いサービスを提供するためにも、従業員を守る観点からカスタマーハラスメントに対する基本指針を策定しました。

## 2. カスタマーハラスメントの想定

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」に準じます。  
『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』を主に対象と想定しております。  
なお、対象は以下のような行為のみに限定されるものではありません。

- 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
  - a. 身体的な攻撃(暴行、傷害)
  - b. 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
  - c. 威圧的な言動
  - d. 過度な謝罪要求(土下座の要求)
  - e. 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
  - f. 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
  - g. 差別的な言動
  - h. 性的な言動
  - i. 従業員個人への攻撃、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
  - a. 商品交換の要求
  - b. 金銭補償の要求
  - c. 謝罪の要求(土下座を除く)
- C. お客様によるその他迷惑行為
  - a. 時間拘束(一時間を超える長時間の拘束)
  - b. 個人を特定されるような行動(SNS投稿・氏名公開)
  - c. 許可なく個人を特定される動画や撮影(不法行為)

## 3. カスタマーハラスメントへの対応

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、悪質であると判断した場合にはご利用のお断りをする場合がございます。  
また、宿泊約款に基づき、契約解除をさせていただく場合がございます。

より適切な対応のため、外部機関（警察や顧問弁護士など）と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

#### **4. お客様へのお願い**

お客様が沖縄UDS株式会社の運営するホテルのサービスをご利用にあたり、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、本方針に則り、迅速に毅然と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。