カスタマーハラスメントに対する方針

FHG hotels株式会社（以下「当社」といいます。）は、ホテルの企画運営事業を通じて、社会課題の解決と新たな価値の創出に取り組んでいます。
ホテルの価値は、現場でサービスを提供する方々と、これを支える当社役職員が、人権を尊重され、心身ともに健康で安心して働くことができる環境のもとで生み出されるものであると考えています。この考えのもと、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対して毅然と対応し、役職員をカスタマーハラスメントから守るため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定いたしました。

カスタマーハラスメントの定義

取引先、お客様、当社又は当社が運営を委託するホテルの事業に関係を有する方からの要求・言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、又はその内容に妥当性があっても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、当社役職員の就業環境が害されるものをいいます。

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、威嚇、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- 拘束的、執拗な行動（不退去、居座り、業務に支障を及ぼす長時間の拘束や執拗な電話・メール、同一内容の要求の繰り返し）
- 差別的な言動、性的な言動
- 当社役職員個人への攻撃や要求、役職員の個人情報などの SNS／インターネットへの投稿
- 不合理または過剰なサービスの提供や土下座の要求
- 正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求、謝罪の要求

カスタマーハラスメントが発生した場合の当社の対応

カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、役職員等を守るため毅然とした対応を行い、必要により対応をお断りさせていただく場合があります。
悪質な行為または犯罪に該当するおそれのある行為については、警察、弁護士その他の外部専門家と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。

なお、当社は、取引先、お客様、当社又は当社が運営を委託するホテルの事業に関係を有する方からの正当なご意見、ご要望をカスタマーハラスメントとして取り扱うものではなく、これらについては引き続き真摯に受け止め、誠実に対応いたします。