

霞山会馆

防止顾客骚扰的基本方针

1. 目的

本方针旨在防止霞山会馆(以下简称“本会馆”)在提供服务时出现顾客的不当行为或言论(以下简称“顾客骚扰”),并为从业员工提供安全、安心的工作环境。此外,本会馆将维护所有从业员工的权利和尊严,确保健全的工作环境。

2. “顾客骚扰”的定义

“顾客骚扰”的定义,如厚生劳动省发布的《针对“顾客骚扰”的企业应对手册》所述,“来自顾客的投诉和言行中,对照其投诉或言行所要求内容的妥当性,其实现该诉求的手段和方式有违社会常理,其手段或方式损害从业员工的工作环境”的情形为主要定义对象。

3. 构成“顾客骚扰”的行为

按照厚生劳动省发布的《针对“顾客骚扰”的企业应对手册》,下记行为属于“顾客骚扰”行为,但“顾客骚扰”不限于以下行为。

(1) 顾客等的诉求内容不合理的事例

- 本会馆的商品或服务没有缺陷或过失的情形
- 诉求内容与本会馆商品或服务内容无关的情形

(2) 实现诉求的手段和方式有违社会常理的事例

- a. 无论诉求内容是否妥当,被视为不合理的可能性很高的诉求
 - 身体性攻击(暴行、伤害)
 - 精神性攻击(胁迫、中伤、名誉损毁、侮辱、谩骂)
 - 恐吓性言行
 - 下跪要求
 - 持续性(反复进行)执拗(不依不饶)的言行
 - 限制性行为(拒绝离开、原地滞留)
 - 歧视性言行
 - 性语言和行动
 - 对从业员工个人的攻击或要求
- b. 对照诉求内容的适当性,有可能被视为不合理的诉求
 - 对商品提出的交换要求
 - 要求金钱补偿的诉求
 - 无正当理由的道歉要求

(3) 顾客造成的其他滋扰行为

- 社交媒体或互联网上的诽谤和中伤行为

4. 针对“顾客骚扰”行为的应对措施

一旦发现任何构成“顾客骚扰”的行为，我们将采取坚决措施保护从业人员，必要时可能拒绝骚扰者使用本会馆设施。此外，我们还将与警方、律师等外部专家合作，采取包括法律行动在内的严厉措施。

4. 对顾客的要求

迄今为止，本会馆承蒙众多顾客的厚爱，也未曾发生过任何“顾客骚扰”事件。但是，一旦确认存在构成“顾客骚扰”的言行，我们将根据本基本方针进行处理，敬请谅解与配合。