

客户骚扰基本政策

关于基本方针

日本私立学校振兴互助机构（以下简称“PMAC”）共运营 16 个住宿设施，包括 8 个花园宫殿（酒店式设施）和 8 个住宿和健康度假村设施。我们每天都在努力改进我们提供的服务和 技术，以便所有客户，包括 PMAC 会员和养老金领取者，都可以安全、安心地享受他们的住宿。

我们制定并公布了这一基本方针，以继续为客人提供高质量的服务，并维护一个环境，让在 PMAC 住宿设施工作的员工能够安全舒适地工作，同时保持身心健康。

被视为客户骚扰的行为示例

PMAC 感谢您的意见和反馈，将其视为宝贵的建议和指导。但是，根据厚生劳动省发布的《客户骚扰对策企业手册》，我们认为以下行为属于客户骚扰。

请注意，以下是示例，并非旨在限制。

1. 不合理的要求

- 在服务中未发现任何缺陷或疏忽
- 超出法定责任的不合理要求（要求下跪、要求未提供服务、无正当理由要求前往住宿设施以外的地方、要求董事或 PMAC 总部道歉、要求 PMAC 内部进行纪律处分）

2. 实现根据社会规范认为不适当的要求的方法或行为

（无论要求的有效性如何，那些极有可能被认为是不合适的）

- 人身攻击（攻击和伤害）
- 心理攻击（威胁、诽谤、侮辱、辱骂）
- 在社交媒体上诽谤和跟踪员工个人（包括频繁的电话、电子邮件和社交媒体上的消息）
- 否认员工个人品格（外貌、国籍）的言论
- 重复要求相同的内容、长时间、日常要求、限制行为（长时间责骂、拒绝离开、留在同一个地方、禁闭）
- 性言论和行为、歧视性言论和行为、侵犯隐私和其他侵犯个人权利的行为（监视、拍摄、在社交媒体或互联网上发布、索取个人信息）
- 造成财产损失的行为（故意损坏、损坏或毁坏 PMAC 建筑物、家具、固定装置或建筑物，或超出正常使用范围使用设施的行为）

（根据其有效性可能被认为不适当的请求）

- 商品交换需求
- 要求金钱赔偿
- 要求道歉

对客户骚扰的回应

(对客人的回应)

- 如果 PMAC 的住宿设施认为某项行为构成客户骚扰，则可能会拒绝接待客户，并可以暂停或终止与客户之间的住宿、餐饮等合同。

(对员工的回应)

- 为了应对客户骚扰的发生，我们提供培训，以确保每位员工都能快速响应。
- 我们制定了客户骚扰处理手册，并为此建立了内部系统。
- 我们将与外部机构（警察、律师等）合作，以适当应对客户的骚扰。

我们对客人的要求

大多数客人使用 PMAC 的住宿设施，而不会发生上述任何情况。但是，如果确认构成客户骚扰的言行，我们将根据本基本政策坚决做出回应。

我们将继续尽一切努力提高我们的服务质量，感谢您的持续合作和惠顾。