

客戶騷擾基本政策

關於基本方針

日本私立學校振興互助機構（以下簡稱“PMAC”）共運營 16 個住宿設施，包括 8 個花園宮殿（酒店式設施）和 8 個住宿和健康度假村設施。我們每天都在努力改進我們提供的服務和技術，以便所有客戶，包括 PMAC 會員和養老金領取者，都可以安全、安心地享受他們的住宿。

我們制定並公佈了這一基本方針，以繼續為客人提供高質量的服務，並維護一個環境，讓在 PMAC 住宿設施工作的員工能夠安全舒適地工作，同時保持身心健康。

被視為客戶騷擾的行為示例

PMAC 感謝您的意見和反饋，將其視為寶貴的建議和指導。但是，根據厚生勞動省發佈的《客戶騷擾對策企業手冊》，我們認為以下行為屬於客戶騷擾。

請注意，以下是示例，並非旨在限制。

1. 不合理的要求

- 在服務中未發現任何缺陷或疏忽
- 超出法定責任的不合理要求（要求下跪、要求未提供服務、無正當理由要求前往住宿設施以外的地方、要求董事或 PMAC 總部道歉、要求 PMAC 內部進行紀律處分）

2. 實現根據社會規範認為不適當的要求的方法或行為

（無論要求的有效性如何，那些極有可能被認為是不合適的）

- 人身攻擊（攻擊和傷害）
- 心理攻擊（威脅、誹謗、誹謗、侮辱、辱罵）
- 在社交媒體上誹謗和跟蹤員工個人（包括頻繁的電話、電子郵件和社交媒體上的消息）
- 否認員工個人品格（外貌、國籍）的言論
- 重複要求相同的內容、長時間、日常要求、限制行為（長時間責罵、拒絕離開、留在同一個地方、禁閉）
- 性言論和行為、歧視性言論和行為、侵犯隱私和其他侵犯個人權利的行為（監視、拍攝、在社交媒體或互聯網上發佈、索取個人資訊）
- 造成財產損失的行為（故意損壞、損壞或毀壞 PMAC 建築物、傢俱、固定裝置或建築物，或超出正常使用範圍使用設施的行為）
（根據其有效性可能被認為不適當的請求）
- 商品交換需求
- 要求金錢賠償
- 要求道歉

對客戶騷擾的回應

（對客人的回應）

- 如果 PMAC 的住宿設施認為某項行為構成客戶騷擾，則可能會拒絕接待客戶，並可以暫停或終止與客戶之間的住宿、餐飲等合同。

(對員工的回應)

- 為了應對客戶騷擾的發生，我們提供培訓，以確保每位員工都能快速回應。
- 我們制定了客戶騷擾處理手冊，併為此建立了內部系統。
- 我們將與外部機構（員警、律師等）合作，以適當應對客戶的騷擾。

我們對客人的要求

大多數客人使用 PMAC 的住宿設施，而不會發生上述任何情況。但是，如果確認構成客戶騷擾的言行，我們將根據本基本政策堅決做出回應。

我們將繼續盡一切努力提高我們的服務品質，感謝您的持續合作和惠顧。