

2024年12月

西武・プリンスホテルズワールドワイド  
お客さまとより良好な関係を築き上げるため  
カスタマーハラスメントに対する基本方針を制定

株式会社西武・プリンスホテルズワールドワイド(本社:東京都豊島区南池袋 1-16-15、代表取締役社長:金田 佳季、以下、「西武・プリンスホテルズ」)では、株式会社西武ホールディングスより本日公表された「西武グループカスタマーハラスメント対応方針」に則り、西武・プリンスホテルズが運営する西武プリンスホテルズ&リゾートとしての「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を2024年12月に制定いたしました。

西武プリンスホテルズ&リゾートは、西武グループのスローガンである「でかける人を、ほほえむ人へ。」のもと、「日本をオリジンとしたグローバルホテルチェーン」になるという戦略を掲げ、国内外でより良いサービスを提供することを目指しております。お客さまとの関係を大切にしながら、従業員一人ひとりの心身の健康が保たれ、その尊厳を傷つけられることなく、安心して働ける職場環境を創り上げていくことが欠かせないと考えております。

西武プリンスホテルズ&リゾートの従業員一人ひとりが、笑顔で、最高のホスピタリティをもって、お客さまにご満足いただけるサービスや感動体験を提供し続け、お客さまとより良好な関係を築き上げていくことを目的として、この度、西武プリンスホテルズ&リゾートにおけるカスタマーハラスメントに対する行動方針を定めました。

なお、本行動方針は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」及び旅館業法を踏まえて策定しております。

## 1. カスタマーハラスメントの定義について

西武プリンスホテルズ&リゾートとしては、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」に記載されている内容に準拠し、お客さまからのクレーム・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、カスタマーハラスメントと判断します。

## 2. 対象となる行為について

西武プリンスホテルズ&リゾートは、お客さまによる以下の行為はカスタマーハラスメントに該当すると考えておりません。

### (1) 要求の内容が妥当性を欠いている場合

- ① 西武プリンスホテルズ&リゾートの提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないとき
- ② お客さまの要求の内容が西武プリンスホテルズ&リゾートの提供する商品・サービスの内容と関係がないとき
- ③ 合理的な理由なく金銭補償、商品交換等を要求するとき
- ④ 合理的な理由なく謝罪等の要求をするとき
- ⑤ 合理的な理由なく特定の従業員による応対、謝罪等を要求するとき

### (2) お客さまが要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である場合

- ① 身体的な攻撃(暴行・傷害)
- ② 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ③ 威圧的な言動
- ④ 土下座の要求
- ⑤ 継続的な(繰り返される)執拗な(しつこい)言動、合理的な理由なく何度も面会や電話等での対応を要求する言動

- ⑥ 拘束的な行動(不退去、居座り)、合理的理由なく面会や電話等により長時間にわたって当社グループの従業員を拘束する行動
  - ⑦ 合理的理由なく西武プリンスホテルズ&リゾート運営施設外へ西武プリンスホテルズ&リゾートの従業員を呼び出して応対、謝罪等を要求する言動
  - ⑧ 差別的な言動
  - ⑨ 性的な言動
  - ⑩ 西武プリンスホテルズ&リゾートの従業員個人への攻撃、要求
- (3) お客さまによるその他の迷惑行為
- ① 西武プリンスホテルズ&リゾートの従業員の個人情報等を SNS やインターネット上に投稿する行為
  - ② SNS やインターネット上で、西武プリンスホテルズの運営施設および従業員に対する誹謗中傷行為
- なお、上記の行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されるものではありません。お客さまにおかれましては、上記の行為も含め、カスタマーハラスメントに該当する行為をお控えくださいますようお願いいたします。協力の程よろしくお願いいたします。

### 3. カスタマーハラスメントへの取り組み・対応

対応について従業員への教育や研修の機会の創出、報告および相談体制を確立・整備することで、西武プリンスホテルズ&リゾートで働く従業員一人ひとりをカスタマーハラスメントから守り、カスタマーハラスメントに対して迅速かつ適切に対応できるようにいたします。以下、別紙をご覧ください。

### 4. お客さまへのお願い

今日に至るまで、ほとんどのお客さまにおかれまして、既に上記事項を遵守していただいておりますが、今後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には、西武プリンスホテルズは本行動方針に則り対応いたします。

西武プリンスホテルズ&リゾートは、お客さまとの更なる良好な関係の構築に尽力して参りますので、今後ともご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以 上

#### ■西武グループの対応について

※なお、当社の持株会社である株式会社西武ホールディングスは、「西武グループ カスタマーハラスメント対応方針」を策定し、本日、ニュースリリースを発出しています。

◎本件に関する報道各位からのお問合せ  
株式会社西武・プリンスホテルズワールドワイド 広報部  
TEL:03-6709-3302 Email:press@princehotels.co.jp

**Seibu Group**  
でかける人を、ほほえむ人へ。