

對客戶騷擾之基本方針

CES PEAK株式會社

1. 前言

本公司以「提供非日常體驗」為基本理念，致力於提供安全、安心的住宿及商品與服務，並以誠懇態度回應顧客需求，持續提升服務品質與滿意度。同時，顧客所提出之意見與建議，皆被視為改善服務品質的重要機會。

然而，部分顧客之要求或言行中，可能包含否定人格之言語、威脅或暴力等侵害員工尊嚴之行為。此類違反社會常理之不當行為，不僅會惡化員工工作環境，也可能對安全且穩定的服務提供造成重大影響。

為確保員工能在安全環境中安心工作，進而提供更優質服務，本公司制定「對客戶騷擾之基本方針」。

2. 客戶騷擾之定義

本公司將「客戶對公司（住宿設施、門市）或員工所進行之顯著不當行為，並損害員工工作環境者」定義為客戶騷擾。

以下為例示行為（不限於此）：

- 暴力行為
- 辱罵、侮辱、誹謗中傷
- 威脅、恐嚇
- 否定人格或歧視性發言
- 要求下跪
- 長時間不當拘束
- 超出合理範圍之要求或強迫
- 不合理或過度之要求
- 於SNS等散布損害公司或員工名譽之內容或個資
- 性騷擾、SOGI騷擾及其他騷擾行為、跟蹤行為等

※SOGI為性取向（sexual orientation）與性別認同（gender identity）之縮寫

3. 對客戶騷擾之內部應對

- 發生客戶騷擾時，優先保護員工身心安全
- 針對員工實施相關知識與應對方式之教育訓練
- 建立諮詢窗口，並與警方、律師等專業機構合作之應對體制

4. 對客戶騷擾之外部應對

- 針對問題將以理性且合理方式協商解決
- 若判定為客戶騷擾行為，可能中止對應並拒絕提供服務
- 若屬惡質行為，將與警方及外部專業人士（律師等）合作，嚴正應對

CES PEAK株式會社

地址：大阪府大阪市北區西天滿5-2-18 三共大樓東館2樓