

2023年12月11日
穴吹エンタープライズ株式会社

～令和5年12月13日施行の旅館業法の法改正に合わせ～

カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定

穴吹エンタープライズ株式会社（本社：香川県高松市、代表取締役社長：三村和馬、以下、当社）は、ホテル旅館事業を手掛けており、県内外で9つの宿泊施設を運営していることから、令和5年12月13日施行の旅館業法（※1）の改正に合わせ、「**カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）に対する基本方針**」（以下、「**本基本方針**」）を策定します。本基本方針は、従業員が能力を発揮し、働きやすい雇用環境を確保しつつ、お客様へ誠意を持って対応し、健全な関係を維持するためのものです。

当社は、日頃よりサービスをご利用いただくお客様からの貴重なご意見を真摯に受け止め、サービス品質向上を目指し、改善活動に役立てております。その一方で、従業員に対して過剰な要求と捉えられる事例が、ごくわずかではありますが、見受けられる事があります。



この状況は当社だけでなく、危機管理コンサルティング業「エス・ピーネットワーク」が実施した調査（※2）によれば、従業員の6割がカスハラを経験しており、その影響でメンタルやモチベーションの低下が見受けられています。これらの問題に対し、令和4年2月には厚生労働省から「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が発行されており、令和5年12月13日には旅館業法が改正され、カスハラを繰り返すお客様の宿泊を拒否できるようになります。

新型コロナの水際措置終了後、インバウンド客数が増加し、2023年9月には全国で200万人を超え（※3）、令和4年の県外観光客入込数は前年比33.6%の増加（※4）となり、今後も観光需要が増える事で宿泊者数も増加傾向にあると予想しております。

このような、社会動向を踏まえ、本基本方針の策定は**著しく不当な要求から従業員を守る**ことでもあると位置づけました。ただし、最初からカスハラと決めつけて対応するのではなく、お客様の声を真摯に受け止めると同時に接遇サービス研修を行うなど、引き続き、サービス向上を目指しながらお客様と良好な関係を築いていきたいと考えます。

このリリースに関するお問い合わせは

穴吹エンタープライズ株式会社 経営企画部 SPC 推進室
担当：山田 桂子（やまだ けいこ）
電話：087-825-0556 携帯：080-3724-7977
E-mail：k-yamada@anabuki-enter.co.jp

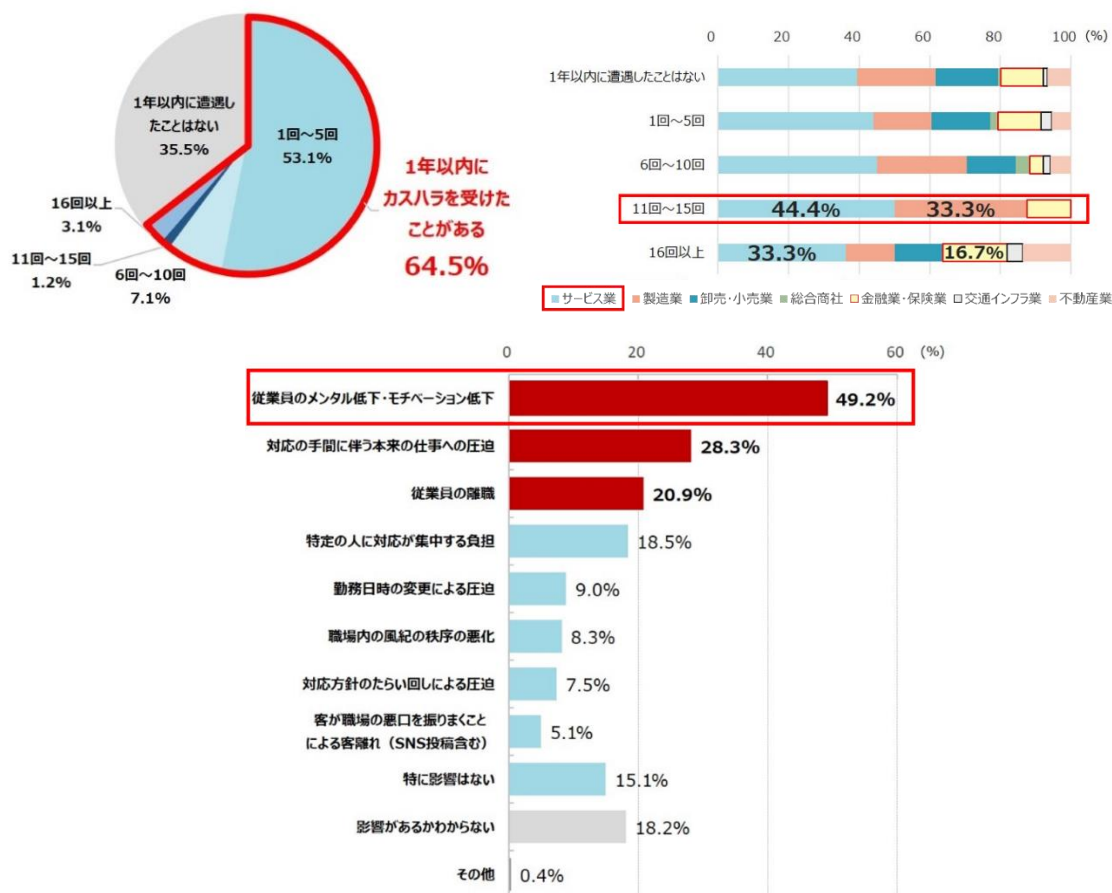
※1 旅館業法(厚生労働省)

新型コロナウイルス感染症の流行期において、宿泊者に感染防止対策への協力が得られず、迷惑客により、本来提供すべきサービスが提供できない状況が発生。これに対応し、2023年12月13日に施行される法律で、旅館業法などが一部改正される。

参考 URL | <https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/>

※2 【カスタマーハラスメント実態調査(2023年)】より引用

参考 URL | https://info.sp-network.co.jp/news/kasuhara_survey2023



※3 インバウンド 訪日外国人動向 (JTB 総合研究所より引用)

JNTO の推計によると 2023 年 9 月の訪日外客数は 2,184,300 人 (前年同月比 +957.1%) で、先月に続き、200 万人を超えた。

参考 URL | <https://www.tourism.jp/tourism-database/stats/inbound/>

※4 香川県令和 4 年香川県観光客動態調査報告 (速報版)

[press_sokuhoubann.pdf](https://www.kagawa.lg.jp/press_sokuhoubann.pdf) (kagawa.lg.jp)

■ 添付資料 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

■ 穴吹エンタープライズ株式会社 (<https://www.anabuki-enter.jp/>)

設立 | 1987 年 7 月 22 日 資本金 | 4,000 万円 従業員数 | 約 700 名

本社 | 香川県高松市

ホテル旅館事業を中核としてスポーツ健康増進事業、サービスエリア事業、公民連携事業など、香川県、岡山県、徳島県にて展開

※合計9施設の運営ホテル

【香川県ホテル】

1. 高松国際ホテル
2. リーガホテルゼスト高松
3. ロイヤルパークホテル高松
4. 高松パークホテル
5. 琴平パークホテル
6. じゃこ丸パーク津田
7. ルポール栗島

【岡山県ホテル・旅館】

1. 旅館くらしき
2. ロイヤルパークホテル倉敷

カスタマーハラスメントに対する基本方針

●基本方針

私たち、あなぶきエンタープライズ(以下、当社)は、ホテル旅館事業、スポーツ・健康増進事業、サービスエリア/道の駅事業、公民連携(PPP)事業の4つの事業を柱とした、施設の運営・管理を事業とする会社です。当社は、スローガンとして「All Smiles」を掲げており、「すべての人が笑顔で溢れる社会」を実現するために日々業務に取り組んでおります。

スローガンの実現を目指し、お客様からの過度な要求や従業員の尊厳を傷つける行動には、毅然とした態度で対処し、健全な職場環境を維持します。

そのために「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を策定し、社員が能力を発揮し、働きやすい雇用環境を確保しつつ、お客様へ誠意を持って対応し、健全な関係を維持していくことを目指しています。

●対象となる行為の定義

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記について想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

お客様による暴力・暴言・ストーカー行為

- 個人に対する暴力・暴言・誹謗中傷(インターネット、SNS上での文面を含む)
- 個人に対する威迫・脅迫
- 個人に対するストーカー行為(頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む)
- 個人の人格を否定する発言
- 個人を侮辱する発言

お客様による過剰または不合理な要求

- 合理的理由のない謝罪の要求
- 当社社員に関する解雇等の社内処罰の要求
- 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

お客様による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- 合理的理由のない長時間の拘束
- 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

お客様によるその他ハラスメント行為

- お客様によるプライバシー侵害行為
- お客様によるセクシュアルハラスメント
- お客様によるその他各種のハラスメント

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく当社をご利用いただいておりますが、万一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

引き続きサービス品質向上を目指し、お客様とのより良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

制定日 2023年12月13日
穴吹エンタープライズ株式会社
代表取締役社長

三村和馬