～従業員が安心して働ける職場環境づくりの対応方針～
（カスタマーハラスメントの対応について）

制定日：2026 年 10 月 1 日

株式会社リップスカンパニー

1. 基本方針

当社は、ホテルハウスキーピング業務を通じて、お客様に快適で清潔な滞在環境を提供することを重要な使命としています。

そのため、ホテルをご利用になるお客様からのご意見・ご要望・苦情については、真摯に受け止め、適切かつ誠実に対応します。

一方で、従業員に対する暴言、脅迫、威圧、人格を否定する言動、過度な要求、長時間にわたる拘束その他、社会通念上許容される範囲を超える言動によって、従業員の就業環境が害される場合があります。

当社は、従業員の人格と尊厳を守り、安全かつ安心して働くことのできる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して会社として適切に対応します。

従業員一人で問題を抱え込ませず、組織として対応することを当社の基本姿勢とします。

---

2. 当社が考えるカスタマーハラスメント

当社では、カスタマーハラスメントを、**顧客等からの言動のうち、要求内容または要求の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、その言動によって従業員の就業環境が害されるもの**と捉えます。

ただし、個別の事案については、単に「苦情が厳しい」「声が大きい」といった一つの事情だけで判断するのではなく、以下の事項を総合的に確認します。

- 要求の内容
- 要求の方法・態様
- 言動の程度
- 継続時間・頻度
- 従業員への影響
- 当社の業務上対応可能な範囲
- その他の具体的な事情

なお、**正当な苦情や改善要求そのものをカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。**

当社は、正当なご意見・ご指摘については業務改善の重要な機会として真摯に受け止めます。

---

3. 対象となる行為の例

以下はカスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為の例です。

① 暴言・侮辱

- 従業員に対する人格否定
- 差別的・侮辱的な発言
- 繰り返し大声で怒鳴る
- 従業員を執拗に責め続ける

② 脅迫・威圧

- 「会社を潰す」等の脅迫
- 「クビにしてやる」等の威圧
- 「SNS に晒す」等を利用した脅迫
- 身体的危害をほのめかす行為

③ 過度・不当な要求

- 従業員個人への金銭・物品等の要求
- 土下座等の過度な謝罪の要求
- 契約・業務範囲を著しく超える要求
- 正当な理由のない特別扱いの要求

④ 長時間・繰り返しの拘束

- 長時間にわたり対応を要求する
- 同じ内容の要求を繰り返す
- 電話を長時間切らせない
- 繰り返し同じ従業員を呼び出す

⑤ 身体的な行為

- 身体を押す、つかむ等の行為
- 物を投げる
- 進路をふさぐ
- その他、従業員の安全を脅かす行為

※上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

---

4. 従業員を守るための対応

当社は、従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合、従業員本人だけに対応を任せることはしません。
従業員には、次の対応を基本として教育します。

✧ 「一人で対応しない」

カスタマーハラスメントの可能性がある場合や、対応に困った場合は、速やかに責任者へ引き継ぎます。

✧ 「無理に解決しようとしない」

現場従業員が独自に補償、返金、特別対応等を約束してはいけません。

✧ 「事実を記録する」

発生日時、場所、相手方、発言・行為、要求内容、対応状況等を記録します。

✧ 「安全を最優先する」

暴力、脅迫その他の危険がある場合には、従業員の安全を最優先し、必要に応じてホテル側責任者、警察その他関係機関への相談・連絡を行います。

---

5. ホテルとの連携

当社はホテルからハウスキーピング業務を受託していることから、ホテル側と連携してカスタマーハラスメントへの対応を行います。
基本的な対応ルートは、下記とします。

- ホテルフロント・ホテル担当者
  ↓
- 当社ハウスキーピング責任者
  ↓
- 当社マネージャー・管理職
  ↓
- 会社本部・経営層

ただし、従業員の生命・身体に危険が及ぶおそれがある場合は、通常の報告ルートにかかわらず、安全確保を最優先します。
また、ホテル側から当社従業員に対して不当な言動が行われた場合についても、必要に応じてホテル側の責任者と協議し、会社として対応します。

---

6. 相談窓口の設置

当社は、カスタマーハラスメントに関する従業員からの相談を受け付ける窓口を設置しています。

【相談窓口】

部　署：　管理本部
担当者：　塚下　勝
電　話：　06-6423-4127
メール：　m_tsukashita@lipscompany.co.jp

従業員は、カスタマーハラスメントを受けた場合だけでなく、

- カスタマーハラスメントかどうか判断できない
- 対応方法が分からない
- 相手方への対応に不安がある
- 精神的な負担を感じている
- 上司に相談しづらい

といった場合にも相談することができます。

---

7. 相談者等の保護

当社は、相談者および関係者のプライバシーに十分配慮して対応します。
また、カスタマーハラスメントについて相談したこと、事実確認に協力したこと等を理由として、従業員に不利益な取扱いを行いません。
相談内容については、必要な範囲の関係者に限って共有し、適切に管理します。

---

8. 会社としての対応

カスタマーハラスメントと判断した場合、当社は事案の内容・程度に応じて、以下の対応を行います。

- 責任者への引継ぎ
- ホテル側責任者との協議
- 対応者の変更
- 相手方への対応方法・時間等の制限
- 必要に応じた取引先等との協議

- 警察・弁護士その他専門機関への相談
- その他、従業員の安全確保および就業環境改善に必要な措置

悪質なケースについては、従業員の安全を確保した上で、会社として毅然と対応します。

---

9. 従業員教育

当社は、カスタマーハラスメントに関する正しい知識と対応方法を身につけるため、従業員に対して必要な教育・研修を行います。

研修では、特に以下の事項を重点的に取り扱います。

1. カスタマーハラスメントの基本的な考え方
2. 正当な苦情との違い
3. 初期対応の方法
4. 「一人で対応しない」ルール
5. 責任者へのエスカレーション
6. 記録・報告の方法
7. 悪質なケースへの対応
8. ホテルフロントとの連携方法

外国人従業員を含むすべての従業員が理解できるよう、必要に応じて分かりやすい表現、資料、ロールプレイング等を活用します。

---

10. 当社の基本的な考え方

当社は、

「お客様の正当なご意見には誠実に対応する」

ことと、

「従業員を不当な言動から守る」

ことを両立させます。

お客様満足の向上を理由として、従業員が不当な要求や暴言等を一人で受け続けることを認めるものではありません。

　また、従業員自身もお客様、ホテル関係者その他の方々に対して、常に礼節をもって誠実に対応することを基本とします。

会社と従業員が相互に尊重し合い、安全で良好な職場環境を維持することを目指します。

以上

制定日：2026 年 10 月 1 日

株式会社リップスカンパニー

代表取締役　　林　幸海