

カスタマーハラスメントポリシー

The Court 株式会社では、お客様に快適で心安らぐご滞在を提供することを使命とし、すべての従業員が誠意をもってサービスに従事しております。

同時に、従業員が心身の安全を確保された環境で働くことも、継続的なサービス品質の向上に不可欠であると考えております。

当社は、カスタマーハラスメント（お客様からの著しい迷惑行為）について、以下の通り方針を定め、健全な関係性の構築に努めてまいります。

1. 対象とするハラスメント行為

以下のような言動は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があり、対応を制限させていただきます場合がございます。

- 威圧的・攻撃的な言動や大声、暴言
- 長時間に及ぶ過度な叱責や繰り返しのクレーム
- 過度な謝罪要求や金銭的補償の強要
- サービス内容を逸脱した不当な要求
- 従業員に対する差別的発言、侮辱、プライバシーの侵害
- セクシュアルハラスメント、身体への接触や不適切な言動
- SNS やインターネット上における誹謗中傷や虚偽情報の拡散
- その他、社会通念を超えると当社が判断した迷惑行為

2. 当社の対応について

これらの行為が確認された場合、当社は以下のような対応を取らせていただく場合がございます。

- ご利用中止やご退出のお願い
 - 今後のご予約・ご利用のお断り
 - 必要に応じて、警察や法律事務所等の専門機関との連携
 - プラットフォーム運営者への通報や削除申請、法的措置の検討
-

3. 従業員の保護と支援

当社は、従業員が安心して業務に従事できる環境づくりに取り組んでおります。
ハラスメント行為があった場合は、社内報告体制に基づき速やかに対応し、必要に応じて医療的・心理的ケア、再発防止策を講じます。

4. お客様へのお願い

The Court グループでは、**お客様との信頼と相互尊重に基づいた関係**を大切にしています。
すべてのお客様にとって心地よい滞在環境を守るために、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2025 年 4 月改訂