PREMIER HOTEL
CABIN PRESIDENT
HAKODATE

カスタマーハラスメント対応方針

プレミアホテル -CABIN PRESIDENT- 函館はより良いサービスの品質向上を実現するため、またホテルで働く従業員一人ひとりが心身ともに健康で働き続けることができる職場環境を確保するため、従業員を守る立場からカスタマーハラスメントに関する行動指針を策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義

1．当館が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない、もしくは当館の商品・サービス内容とは関係がない場合など、お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合
2．お客様の要求を実現するための手段・態様が、要求の妥当性にかかわらず社会通念上不相当な場合（暴言、暴行、器物損壊、脅迫、中傷､長時間の従業員の拘束など）

■カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントであるとプレミアホテル -CABIN PRESIDENT- 函館が判断した場合には、お客様への対応を終了し、旅館業法の規定に基づく措置として、ご宿泊その他サービスの提供をお断りさせていただく場合もございます。
悪質な言動及び犯罪行為等に対しては、警察や弁護士等に通報・相談のうえ、厳正に対処いたします。

■お客様へのお願い

上記の取組みは、プレミアホテル -CABIN PRESIDENT- 函館の商品やサービスに対するお客様からの貴重なご意見、ご助言自体を一切お断りするものではございません。
この取組みを踏まえ、お客様とのより一層の良好な関係を築いていけるよう、努めてまいります。

Policy on Harassment and Abuse Toward Staff

At Premier Hotel - CABIN PRESIDENT- Hakodate, we are committed to providing high-quality service while ensuring a safe and healthy workplace where all employees can work comfortably and with peace of mind. To protect our staff from abusive or inappropriate behavior by guests, we have established the following policy.

■Definition of Customer Abuse

1. Cases in which the guest’ s demands are considered unreasonable, such as when no fault or defect is found in the products or services provided by the hotel, or when the demands are unrelated to those products or services.
2. Cases in which the methods or behavior used by the customer to pursue their demands are considered socially inappropriate, regardless of whether the demands themselves are reasonable. (Examples include abusive language, violence, damage to property, intimidation, defamation, or prolonged detention/restraint of employees.)

■Our Response to Customer Abuse

If Premier Hotel -CABIN PRESIDENT- Hakodate determines that a customer’ s behavior constitutes customer abuse, we may discontinue service to the customer and, in accordance with the Hotel Business Act, refuse accommodation or other services.
In cases involving malicious conduct or criminal actions, we will respond firmly, including contacting and consulting with the local authorities or legal professionals as necessary.

■Request to Our Guests

These measures are not intended to discourage valuable opinions or feedback regarding the products and services provided by Premier Hotel -CABIN PRESIDENT- Hakodate. through these efforts, we aim to build even better relationships and continue providing exceptional service to our beloved guests.