

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ポリシー・考え方

テラス蓼科リゾート&スパ（以下「当館」）は、
「おかえりなさい」「また来たよ」と会員の皆さまに言っていただける、
「信州・蓼科の別邸」としてパーソナルなサービスを提供することに努めております。
そのためには、当館で働くすべての者（以下「スタッフ」）の
心身ともに健康で安全な環境および尊厳・人権を守ることは
重要な責務であると考えます。
お客様に質の高いサービスを継続して提供するため、
万が一、お客様から社会通念上相当な範囲を超える要求や言動があった場合の
当館の基本的な考え方を以下に定めます。

当館の考えるカスタマーハラスメントの定義

当館においてカスタマーハラスメントとは、お客様からの要求・言動・行為のうち、
内容が妥当性を欠くもの、および内容自体に一定の妥当性があっても、
それを実現するための手段や態様が社会通念上不相当であり、
スタッフの就労環境や他の宿泊者の快適性を損なうものを含みます。

【例示】

- ・暴言、暴力
- ・脅迫、威嚇、威圧行為
- ・ストーカー行為、プライバシーの侵害行為、セクシャルハラスメント行為
- ・侮辱、中傷、人格を否定する発言
- ・社会通念上過剰なサービスや対応の要求
- ・合理的な理由のない謝罪要求
- ・同じ要求等の繰り返しによる時間的・場所的拘束
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷

※上記は例示でありこれらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントが確認された場合は、残念ながらお客様のご利用や
お客様対応をお断りさせていただくことがあります。また、悪質な場合には
警察・弁護士など外部機関と連携し、適切に対処させていただきます。

2026年3月