

# 고객 괴롭힘에 대한 기본 방침

## 기본 방침에 대해서

일본 사립학교 진흥 및 공제 법인(이하 "PMAC")은 8 개의 가든 팰리스(호텔식 시설)와 8 개의 숙박 및 헬스 리조트 시설을 포함하여 총 16 개의 숙박 시설을 운영하고 있습니다. PMAC 회원과 연금 수급자를 포함한 모든 고객이 안전하고 안심하고 체류를 즐길 수 있도록 매일 제공하는 서비스와 기술의 향상에 노력하고 있습니다.

당사는 고객에게 양질의 서비스를 지속적으로 제공하고, PMAC의 숙박 시설에서 근무하는 직원이 몸과 마음의 건강을 유지하면서 안전하고 쾌적하게 일할 수 있는 환경을 유지하기 위해 이 기본 방침을 책정, 공표하고 있습니다.

## 고객 괴롭힘으로 간주되는 행동의 예

PMAC는 귀중한 조언과 지침으로 귀하의 의견과 피드백에 감사드립니다. 그러나 후생 노동성이 발행하는 '고객 괴롭힘 대책에 관한 기업 편람'에 근거하여 다음과 같은 행위를 고객 괴롭힘으로 간주하고 있습니다.

다음은 예제이며 제한하기 위한 것이 아닙니다.

### 1. 불합리한 요구

- 서비스에 결함이나 과실이 발견되지 않은 경우
- 법적 책임을 넘어서는 불합리한 요구(무료 풀기 요구, 제공되지 않는 서비스 요구, 정당한 이유 없이 숙박 시설 이외의 장소에 가라는 요구, 원장 또는 PMAC 본부에 대한 사과 요구, PMAC 내부 징계 요구 등)

### 2. 사회적 규범에 따라 부적절하다고 판단되는 요구를 관철하기 위한 방법 또는 행위

(요구의 타당성에 관계없이 부적절하다고 판단될 가능성이 높은 것)

- 신체적 폭행(폭행 및 부상)
- 심리적 공격(협박, 명예훼손, 비방, 모욕, 폭언)
- 직원 개개인의 명예를 훼손하고 SNS를 통한 스토킹(빈번한 전화, 메일, SNS 등의 메시지 등을 포함)
- 종업원 개개인의 성격(외모, 국적)을 부정하는 발언
- 같은 내용에 대한 반복적인 요구, 장시간의 요구, 일상의 요구, 제한적인 행동(장시간의 꾸짖음, 퇴실 거부, 같은 장소에 머무르는 것, 감금)
- 성적인 발언 및 행위, 차별적인 발언 및 행위, 사생활 침해, 기타 개인의 권리 침해(감시, 촬영, 소셜 미디어 또는 인터넷에의 게시, 개인 정보를 요구하는 행위)
- 재산에 손해를 입히는 행위(PMAC 건물, 가구, 비품 또는 부지 내의 나무를 고의로 손상, 손상 또는 파괴하는 행위 또는 정상적인 사용 범위를 넘어 시설을 사용하는 것)

(타당성에 비추어 부적절하다고 판단될 수 있는 요청)

- 물품 교환의 수요

- 금전적 배상 요구
- 사죄의 요구

## 고객 괴롭힘에 대한 대응

(손님에 대한 답변)

- PMAC의 숙박 시설에서 어떤 행위가 고객 괴롭힘에 해당한다고 판단한 경우, 고객의 숙박을 거절할 수 있으며, 숙박, 음식 제공 등에 대한 고객과의 계약을 정지 또는 해지할 수 있습니다.

(종업원에 대한 답변)

- 고객 괴롭힘의 발생에 대비하여, 직원 한 사람 한 사람이 신속하게 대응할 수 있도록 교육을 실시하고 있습니다.
- 고객 괴롭힘에 대응하기 위한 매뉴얼을 정하고 이를 위한 내부 체제를 정비하고 있습니다.
- 외부 기관(경찰, 변호사 등)과 연계하여 고객의 괴롭힘에 적절하게 대응하겠습니다.

## 손님에 대한 우리의 부탁

대부분의 투숙객은 위에 나열된 문제 없이 PMAC의 숙박 시설을 사용합니다. 그러나 고객 괴롭힘에 해당하는 언행이 확인된 경우에는 이 기본 방침에 따라 단호하게 대응하겠습니다.

앞으로도 서비스의 질 향상을 위해 최선의 노력을 기울일 것이며, 앞으로도 많은 협력과 애정 어린 애정을 부탁드립니다.