

## 針對顧客騷擾之基本方針

經營 京都西洞院 TOU 飯店 的 威斯德・款待・管理股份有限公司（ウイズシード・ホスピタリティ・マネジメント株式会社）以「WITH 共同 CEED 前進」作為企業理念。為實現此理念，我司認識到整備一個能兼顧尊重顧客、并保護本公司員工及相關企業員工人權的環境，是不可或缺的條件。因此，特制定以下「針對顧客騷擾之基本方針」。

### 1. 顧客騷擾之定義

顧客等所提出的投訴或言行舉止中，若其要求內容欠缺妥當性，且為實現該要求所採取的手段或方式在社會通念上屬不相當，並因該手段或方式導致員工就業環境受到損害者，即構成顧客騷擾。

### 2. 涵蓋之行為

#### (1) 顧客等之要求內容欠缺妥當性之例子

- ・本公司之商品或服務未被認定存在瑕疵或過失之情形
- ・顧客所要求內容與本公司之商品或服務內容無關之情形

#### (2) 為實現要求所採取之手段或方式在社會通念上屬不相當之例子

##### ① 無論要求內容是否妥當，均可能被認定為不相當之行為

- ・身體上或精神上之攻擊（暴行、傷害、脅迫、中傷、誹謗、侮辱、暴言等）及威脅性言行要求下跪道歉（土下座）
- ・拘束性行為（拒絕離去、長時間電話騷擾或賴著不走、監禁、反覆要求重複說明或提出相同要求、強行闖入辦公室等）
- ・基於種族、國籍、性別、出身地、性取向、性別認同、年齡、宗教、信仰、是否有身心障礙等因素所為之歧視性言行
- ・性相關言行（猥褻行為、跟蹤騷擾、偷拍、造成身體或精神痛苦之性騷擾行為）
- ・針對本公司個別員工之攻擊或要求
- ・損害本公司或員工信譽之行為（於社群媒體發布與事實不符之誹謗中傷內容、散布或於網路刊載不實或誇大事實之虛假內容、未經許可拍攝員工臉部或名牌之照片或影片並公開於社群媒體）

##### ② 視要求內容之妥當性而可能被認定為不相當之行為

- ・要求更換商品
- ・要求金錢賠償
- ・無合理理由之道歉要求

hotel

TOU

nishinotoin kyoto  
by withceed

上述定義及行為例子，係依據厚生勞動省所製作之「顧客騷擾對策企業手冊」所制定。所列行為僅為例示，顧客騷擾並不限於上述情形。

### 3. 發生顧客騷擾時之應對方式

- 若確認有被認定為顧客騷擾之言行舉止，本公司將為保護員工採取堅定之應對措施，並視情況拒絕繼續提供顧客服務。
- 若判斷屬惡意行為或犯罪行為，本公司將與警察、律師等外部專業機構合作，包含採取法律措施在內，予以嚴正處理。

### 4. 對員工之應對措施

- 制定並宣導顧客騷擾之應對程序。
- 實施有關顧客騷擾知識及應對方法之教育訓練。
- 建立顧客騷擾相關之通報及諮詢體制。
- 以最優先照護遭受顧客騷擾之員工為原則，並致力於防止此種事件再次發生。

### 5. 對顧客之請求

威斯德·款待·管理股份有限公司致力於貼近顧客的心，成為能滿足顧客內心需求的存在。然而，若確認有符合顧客騷擾之言行舉止，本公司將依本基本方針進行應對，敬請顧客理解與配合。

(2025年12月1日制定)

hotel

tou

nishinotoin kyoto  
by withceed