

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ユインチホテル南城は、南城市の豊かな自然と天然温泉のもと、すべてのお客様に心身ともにリフレッシュしていただける、快適で安心な時間を提供できるよう、サービスの向上に努めています。お客様からいただくご意見・ご要望は、サービス改善につながる大切なものとして、真摯かつ誠実に対応いたします。

一方、より良いサービスを継続して提供するためには、従業員等が人格と尊厳を守られ、心身ともに安心して働ける環境を整えることが必要です。この考えに基づき、当ホテルは「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

※本方針は、お客様からの正当なご意見、ご要望、苦情等を排除することを目的とするものではありません。また、障害のあるお客様が社会的障壁の除去や必要な合理的配慮を申し出ること自体は、カスタマーハラスメントに該当するものではありません。

1 カスタマーハラスメントの定義

当ホテルでは、お客様、取引先、施設利用者その他当ホテルの事業に関係を有する方からの言動であって、その内容または手段・態様が、当ホテルのサービス内容その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、従業員等の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントと考えます。

対象となる言動は、対面でのものに限らず、電話、電子メール、SNS、インターネット上の投稿等によるものも含まれます。本方針における従業員等には、当ホテルで勤務する従業員のほか、派遣社員、委託先スタッフ等を含みます。

2 カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為

身体的な攻撃 暴行、傷害、物を投げる、つばを吐きかける、施設・備品を故意に破損するなどの行為

精神的な攻撃や威圧的な言動 脅迫、威嚇、侮辱、名誉を傷つける発言、人格を否定する発言、差別的な言動、大声で怒鳴り続けるなどの行為

性的な言動 性的な発言や質問、身体的接触、わいせつな行為、つきまとい、待ち伏せなどの行為

過度または不合理な要求 土下座その他の過度な謝罪の要求、合理的な理由のない返金・値引き・金銭・無償サービス・客室アップグレード・特別待遇等の要求、従業員の解雇・異動・処分等の不当な要求、当ホテルが提供するサービスや規則の範囲を著しく超える要求など

拘束的または継続的な行為 同じ内容の要求や苦情を繰り返す行為、長時間にわたり従業員等を拘束する行為、正当な理由なく施設内に居座る行為、同一内容の電話や電子メール等を繰り返す行為など

撮影やSNS等を利用した行為 盗撮や無断撮影、制止後も撮影・録音を執拗に継続する行為、従業員個人を特定した誹謗中傷や個人情報情報の公開、撮影・録音したデータの公開や拡散を示して不当な要求を行う行為など

その他 従業員等の個人情報を不当に要求する行為、客室・事務所・厨房・バックヤード等への無断立入り、その他、従業員等の人格、プライバシー、安全または就業環境を害する、社会通念上許容される範囲を超えた行為

3 カスタマーハラスメントへの対応

当ホテルがカスタマーハラスメントに該当する、またはそのおそれがある言動を確認した場合には、従業員等および他のお客様の安全確保を優先し、可能な限り事実関係を確認したうえで、言動の内容、手段・態様、経緯、頻度、継続性等を総合的に考慮し、組織として対応いたします。

状況に応じて、注意または警告、担当者の変更、対応の終了、サービス提供の中止、退館のお願い等を行う場合があります。さらに、法令、宿泊約款および各施設の利用規約等に基づき、施設の利用または今後の利用をお断りする場合があります。

宿泊の拒否については、旅館業法その他の関係法令に従い、個別の事情に基づいて慎重に判断いたします。

暴力、脅迫、器物損壊、不退去、業務妨害等の法令違反が疑われる行為や、従業員等または他のお客様の安全を脅かす行為については、警察への通報、弁護士等の専門家への相談その他必要な措置を講じる場合があります。

4 当ホテルの取組

当ホテルは、従業員等が安心して働き、お客様により良いサービスを提供できるよう、次の取組を行います。

- ・本方針および対応手順の社内周知と、従業員等への教育・研修
- ・相談・報告体制の整備と、事案発生時に組織として対応する体制の構築
- ・被害を受けた従業員等の安全確保、心身への配慮およびプライバシーの保護
- ・警察、弁護士その他の専門機関との連携、発生事案の検証および再発防止策の継続的な見直し

5 お客様へのお願い

ユインチホテル南城は、これからもお客様からいただくご意見やご要望に真摯に耳を傾け、サービスの改善に努めてまいります。すべてのお客様に快適で温かいおもてなしを提供し、お客様と従業員等が互いに尊重し合える環境を守るため、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026年10月1日

ユインチホテル株式会社