当館のカスタマーハラスメントに対する対応方針

■ カスタマーハラスメントに関する基本方針

当ホテルでは、すべてのお客様に快適で安心してお過ごしいただける環境づくりに努めております。
同時に、従業員一人ひとりの人格と安全を尊重し、
健全な職場環境を守ることも重要であると考えております。
そのため、以下のような社会通念上相当な範囲を超える言動（カスタマーハラスメント）が
確認された場合には、やむを得ず対応をお断り、
またはサービスの提供を中止させていただくことがございます。

■ 該当する行為の例

- 暴言、侮辱、威圧的または差別的な言動
- 長時間にわたる拘束や過度な要求の繰り返し
- 土下座や過剰な謝罪の要求
- 不合理または過剰なサービス・補償の要求
- 従業員に対する身体的接触、セクシャルハラスメント行為
- SNS や口コミ等での誹謗中傷を示唆する言動
- その他、従業員の安全や業務に支障を及ぼす行為

■ 当ホテルの対応

上記のような行為が確認された場合、状況に応じて以下の対応を行う場合がございます。

- 対応の中止、または担当者の変更
- サービスの提供停止
- ご宿泊・ご利用のお断り
- 必要に応じて、警察・関係機関への相談

■ お客様へのお願い

多くのお客様に安心してご利用いただくため、相互の尊重に基づいたご利用をお願い申し上げます。
当ホテルは、今後も安全で快適な空間の提供に努めてまいります。