

【カスタマーハラスメントに対する基本方針】

水戸屋開発株式会社グループ（ホテルニュー水戸屋・茶寮宗園・以下、当社とする）は、お客様の満足した笑顔に最大の喜びを得、常に創造性を絶やさず、前進を続けることを経営理念として掲げ、お客様へ安心・安全なサービスを提供することを目指しております。

より良いサービスをご提供するため、お客様からのご意見やご指摘には引き続き真摯に対応させていただきます。すべてのお客様に心安らぐ寛ぎのひとつと、快適な空間をご提供することが私たちの使命であると考えております。

一方で、従業員が安全に安心して働ける環境を守るため、社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求や暴言、従業員の人権を著しく害するような行為に関しましては、組織として毅然と対応いたします。

○カスタマーハラスメントの定義

[厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じます。](#)

なお、対象は以下のような行為のみに限定されるものではありません。

○対象となる行為

大声での威圧的な暴言、差別的発言、個人の人格を否定するような言動・容姿への侮辱的発言

暴力行為、威嚇など、脅威を感じさせる行為

過剰なサービスの要求や金銭の要求、土下座の強要

社会通念上許容される範囲を超える過剰な対応の要求及び強要

正当な理由のない長時間の滞在や、チェックアウト後の居座り行為

他のお客様のご迷惑となる大声での談笑やマナー違反に対し、従業員が注意した際における過剰な反発や威嚇行為

業務スペースへの立ち入り行為・設備の破壊行為

長時間の拘束（30分を目安）や電話による執拗な業務妨害行為

従業員への無断撮影やセクシャルハラスメント行為、SNS等による誹謗中傷・個人情報の投稿行為

会社や社員の信用を毀損する行為

○ハラスメント行為への対応

カスタマーハラスメントに該当する行為と判断した際には、お客様に該当行為をお止めいただき、理性的なご対応をお願いいたします。

しかしながら、残念ながら改善が見られない場合や悪質な言動が続く場合は、改正旅館業法および当社宿泊約款に基づき、館内利用の制限、対応の打ち切り、あるいは以降のご利用・ご宿泊をお断りさせていただく場合がございます。

さらに、極めて悪質な事案と判断した際には、警察への通報や専門家（弁護士）等の外部機関と連携し、法的措置を含め、厳正に対処いたします。

なお、事実関係の正確な把握および防犯のため、館内カメラによる録画や、応対・通話の録音をさせていただく場合がございます。

○お客様へのお願い

お客様には平素より温かいお心遣いやモラルあるご利用をいただいておりますこと、深く感謝申し上げます。

当社は、お客様と従業員が互いに尊重し合える関係を築くことが、心安らぐ空間とより良いサービスの提供に繋がると考えております。

全てのお客様に快適にお過ごしいただき、そして従業員が安心して業務に取り組めますよう、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。