

## 【カスタマーハラスメントに対する基本方針】

熱海温泉 湯宿一番地では、お客様が快適に安心してお過ごし頂けるためのサービスの提供と向上に努めております。そして、今後もより良いサービスを提供するため、従業員を守る立場からこれを策定し公開致します。

なお、本基本方針は令和5年12月13日に施行改正された旅館業法ならびに旅館業法施行規則に基づいて作成をしております。併せてこの基本方針がお客様からの貴重な意見を排除する目的ではないことを、何卒ご承知頂きたくお願い申し上げます。

平素、お客様には以下のような事案が発生することはないと、当館のサービスをご利用頂いておりますが、万が一、カスタマーハラスメントに抵触する以下のような事案が確認された場合、合理的な解決に向けた理性的な話し合いを求めつつも、悪質であると判断をさせて頂いた場合には、本方針に則り毅然と対応し、ご利用のお断りをする場合もございます。

### 【要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）・差別的な言動・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求

### 【要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの】

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

2024年8月1日

志ほみか観光株式会社

熱海温泉 湯宿一番地

参考：

旅館業法（昭和三十二年法律第百三十八号）（令和5年12月13日施行）

旅館業法施行規則（昭和三十二年厚生省令第二十八号）

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」