

琉球ホテル&リゾート名城ビーチ

カスタマーハラスメントに関する行動指針

はじめに

琉球ホテル&リゾート名城ビーチでは「リゾートを優雅に遊ぶ」をコンセプトに、ホテルステイの全てにおいて上質を求めるお客様にお応えするため全力を尽くしています。

サービス品質向上を実現するために、琉球ホテル&リゾート名城ビーチでは今日の社会的状況を考慮し従業員を守る立場からカスタマーハラスメントに関する行動指針を策定しました。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、琉球ホテル&リゾート名城ビーチにおけるカスタマーハラスメントは次のとおり定義します。

尚、以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

- 1 お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合
 - ・当ホテルが提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・要求の内容が、当ホテルの提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- 2 お客様の要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動（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

カスタマーハラスメントへの対応

琉球ホテル&リゾート名城ビーチは、カスタマーハラスメントに対して、以下のとおり対応します。

1 これらの行為があったと当ホテルが判断した場合には、対応をお断りし、お客様との宿泊、飲食、施設の提供等の契約を停止または解除させていただく場合があります。

2 さらに当ホテルが悪質と判断した場合、弁護士、警察等への相談、連絡、通報といった、外部機関との連携措置をとらせていただく場合があります。

お客様へのお願い

上記の取り組みは、琉球ホテル&リゾート名城ビーチの商品やサービスに対するお客様からの貴重なご意見、ご助言自体を一切お断りするものではございません。この取り組みを踏まえ、お客様とのより一層の良好な関係を築いていけるよう、努めてまいります。

令和7年3月1日

Guidelines for Action on Customer Harassment

Introduction

RYUKYU HOTEL & RESORT NASHIRO BEACH is fully committed to further improve our service quality, RYUKYU HOTEL & RESORT NASHIRO BEACH, after considering recent social issues, has formulated action guidelines for Customer Harassment to protect our employees.

Definition of Customer Harassment

Based on the "Company Manual for Measures against Customer Harassment" prepared by the Ministry of Health, Labor and Welfare, RYUKYU HOTEL & RESORT NASHIRO BEACH defines Customer Harassment as follows.

The following are some examples, and the customer harassment cases are not limited to these:

1. When a guest makes an unreasonable request
 - a. When no negligence or fault is found in the products or services provided by RYUKYU HOTEL & RESORT NASHIRO BEACH.
 - b. When the guest's request is not related to the products or services provided by RYUKYU HOTEL & RESORT NASHIRO BEACH.
2. When the means or manner of meeting the guest's request is inappropriate in light of social norms

(the following are considered inappropriate regardless of the validity of the request):

- a. Physical aggression (assault, injury)
- b. Psychological aggression (intimidation, slander, defamation, insult, offensive remarks)

- c. Overbearing behaviors and remarks
- d. Demand for *Dogeza* (an apology with kneeling down and bowing on the floor)
- e. Continuous (repeated) and persistent behaviors and remarks
- f. Restraint behaviors (refusal to leave, sit-in, confinement)
- g. Discriminatory behaviors and remarks
- h. Sexually offensive behaviors and remarks
- i. Attack or demand on individual employees

(the following may be considered inappropriate in light of the validity of the request):

- a. Demand for the exchange of products
- b. Demand for financial compensation
- c. Demand for apology

How We Handle Customer Harassment

RYUKYU HOTEL & RESORT NASHIRO BEACH will address the customer harassment as follows:

1. If RYUKYU HOTEL & RESORT NASHIRO BEACH determines that any of these actions have occurred, it may refuse to serve the guest and suspend or cancel the contract with the guest for accommodation, dining, provision of facilities, and other services.
2. In addition, if RYUKYU HOTEL & RESORT NASHIRO BEACH deems the said action to be malicious, it may take measures to coordinate with external organizations, including consulting, contacting, and reporting to lawyers, police, and other relevant authorities.

Request to Our Valued Guests

The above initiative is not intended to refuse or exclude any valuable opinions or advice from our guests about the products and services RYUKYU HOTEL & RESORT NASHIRO BEACH offers. We will take this initiative as a base, on which we strive to build even better relationships with our guests.

March 1, 2025