

カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

株式会社温故知新（以下「当社」）は、お客様に安心して快適にご滞在いただけるよう、日々サービスの質の向上に取り組んでおります。

その実現のためには、現場でお客様をお迎えするスタッフ一人ひとりが、安心して業務に従事できる環境が不可欠です。こうした考えのもと、当社は従業員の就業環境を害する行為に適切に対応し、お客様との健全な関係を維持するため、「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を策定し、公開いたします。

お客様からのご要望・言動のうち、その内容や態様が社会通念上、明らかに相当な範囲を超えており、就業環境を害するものはカスタマー・ハラスメントに該当する可能性がございます。

カスタマー・ハラスメントの対象となる具体的な行為

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。

- ・ フロント、電話、メール等での暴言、威圧的な言動
- ・ 従業員への人格否定、侮辱的発言
- ・ 土下座、過度な謝罪、役職者の謝罪を執拗に求める行為
- ・ 長時間にわたり従業員を拘束する行為
- ・ 宿泊料の不当な返金、減額、無償宿泊、過度な補償要求
- ・ 予約内容や宿泊約款を超える不合理な要求
- ・ 他のお客様や従業員に迷惑を及ぼす行為
- ・ SNS、口コミサイト、予約サイトへの投稿を示唆して不当な要求を行う行為
- ・ 従業員個人を撮影、録音し、無断で SNS 等に投稿する行為
- ・ 性的な発言、身体接触、つきまとい等の行為
- ・ その他、上記に準ずる不当な言動

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、以下のとおり対応いたします。

- ・ 従業員のケアを優先し、以降のご宿泊・サービスの提供をお断りする場合があります
- ・ 宿泊約款に基づき、ご契約をお断り、または解除する場合があります
- ・ 内容が悪質と判断される場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含め厳正に対処します

お客様へのお願い

多くのお客様には、日頃よりスタッフへの思いやりとご配慮のもとご利用いただき、心より御礼申し上げます。当社は、カスタマー・ハラスメントに該当する言動が確認された場合、本方針に基づき誠実かつ毅然として対応いたします。

本方針は、お客様からの貴重なご意見・ご要望を排除する目的のものではありません。

お客様におかれましては、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

Policy on Customer Harassment

Onko Chishin Inc. (hereinafter referred to as “the Company”) is committed to continually improving the quality of our services so that our guests can enjoy a safe and comfortable stay.

To achieve this, it is equally important that every member of our staff is able to carry out their duties in a safe and respectful working environment. With this in mind, the Company has established this Policy on Customer Harassment to address conduct that adversely affects our employees’ working environment and to maintain respectful and constructive relationships with our guests.

Requests or behavior that, in their content or manner, clearly exceed reasonable and socially acceptable bounds and adversely affect our employees’ working environment may be considered customer harassment.

Examples of Customer Harassment

The following are examples and are not intended to be exhaustive:

- Abusive, threatening, or intimidating language or behavior, whether at the front desk, by telephone, by email, or through other means
- Personal attacks, insults, or degrading remarks directed at employees
- Persistently demanding that employees kneel or prostrate themselves in apology, make excessive apologies, or obtain an apology from a manager or other senior staff member
- Unreasonably occupying employees for prolonged periods of time
- Unjustified demands for refunds or reductions in accommodation charges, complimentary stays, or excessive compensation
- Unreasonable demands that exceed the terms of a reservation or the Company’s Terms and Conditions of Accommodation
- Disruptive behavior that causes inconvenience or distress to other guests or employees
- Using the threat or suggestion of posting on social media, review sites, or booking platforms to make unreasonable demands
- Photographing or recording individual employees and posting such content on social media or elsewhere without their consent
- Sexual remarks, unwanted physical contact, stalking, or similar behavior
- Any other unreasonable or inappropriate conduct comparable to the above

Our Response to Customer Harassment

If the Company determines that conduct constitutes customer harassment, we may take the following measures:

- Prioritizing the safety and well-being of our employees, we may refuse or discontinue further accommodation or services.
- In accordance with our Terms and Conditions of Accommodation, we may decline to enter into or may terminate an accommodation contract.
- In cases of serious or malicious conduct, we will take appropriate and firm action, including legal

measures where necessary, in cooperation with the police, legal counsel, or other external professionals.

A Request to Our Guests

We sincerely thank the many guests who treat our staff with kindness and consideration.

Should conduct constituting customer harassment occur, the Company will respond appropriately and firmly in accordance with this Policy.

This Policy is not intended to discourage legitimate feedback, opinions, or requests from our guests.

We respectfully ask for your understanding and cooperation.