ABOUT CUSTOMER HARASSMENT
カスタマーハラスメントに対する行動指針

株式会社ホテル新横浜は、「その旅が、お客様にとって唯一無二の旅であるように。
その日が、素晴らしい１日になるように。『THE DAY』を過ごす場所。」をビジョンに掲げ、お客様との関係を大切にしております。

このビジョンを実現するためには、社員一人ひとりの尊厳が守られ、安心して働ける環境づくりが欠かせないと考えております。社員が笑顔でお客様に心地よいサービスを提供できるよう、カスタマーハラスメントに対しては、毅然とした態度で組織的に対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義
当社は、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（令和８年度改訂版）を踏まえ、職場におけるお客様等の言動であって、社員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、社員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと捉えます。

お客様からの正当なご意見やご要望は、カスタマーハラスメントには該当しません。また、障害のある方が不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨を伝えること自体は、カスタマーハラスメントには該当しません。
対象となる行為の例
厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」および旅館業法に関する説明資料を参考に、以下のような行為を例として挙げます。個別の行為については、その内容や手段・態様、経緯などを踏まえて判断いたします。なお、対象となる行為は、以下の例に限りません。

1. お客様等の要求内容が妥当性を欠く場合の例
（1）当社の商品・サービスに瑕疵（欠陥や不備）や過失が認められない場合
（2）要求内容が、当社の商品・サービスの内容と関係がない場合

2. 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合の例
（1）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
① 身体的な攻撃（暴行、傷害）
② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
③ 威圧的な言動

④ 土下座の要求
⑤ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
⑥ 拘束的な行動（不退去、居座り）
⑦ 差別的な言動
⑧ 性的な言動
⑨ 社員個人への攻撃や要求

（2）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
① 商品の交換の要求
② 金銭補償の要求
③ 合理的な理由のない謝罪の要求

3. お客様等によるその他の迷惑行為
当社または社員個人に対する攻撃や要求（社員の顔や名札の無断撮影、SNS 等のインターネット上での誹謗中傷、社員の個人情報の開示要求、つきまとい行為など）

参考資料
厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（令和 8 年度改訂版）
https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf
厚生労働省「旅館業法改正　宿泊拒否事由の追加」
https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/second_1.html

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あったと当社が判断した場合は、関係法令および当社の約款等に基づき、お取引の停止や、ご宿泊・施設のご利用・飲食サービスの提供等をお断りする場合がございます。ご宿泊をお断りする際は、旅館業法に定める宿泊拒否事由に該当するかどうかを、客観的な事実に基づいて判断いたします。
悪質な行為や犯罪行為と判断した場合は、警察への通報や弁護士への相談を行い、法的措置を含め厳正に対応いたします。

お客様へのお願い
当社は、お客様からの正当なご意見やご要望には真摯に対応いたします。一方、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は、本行動指針に基づき対応いたします。
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。
2026 年 10 月 1 日策定