

【カスタマーハラスメントに対する基本方針】

横浜平和プラザホテルでは、お客様が日々安全にそして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く、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）

2023年12月13日
エイトブリッジ株式会社
横浜平和プラザホテル

参考：

旅館業法（昭和二十三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（昭和二十三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」

【Basic policy against customer harassment】

At Yokohama Heiwa Plaza Hotel, we strive to provide and improve services so that our guests can spend their time safely with peace of mind. In order to continue to provide better services in the future, we will formulate and publish this basic policy from the standpoint of protecting our employees.

This basic policy has been created based on the Hotel Business Law , which was revised on December 13, 2023, and the Hotel Business Law Construction Regulations. Please also note that this basic policy is not intended to exclude valuable opinions by customers.

Normally, the following incidents do not occur and our guests use the services of this facility. However, in the unlikely event that the following incidents that violate customer harassment are confirmed, we will take reasonable action. If we determine that your request is malicious, we will respond resolutely in accordance with this policy and may refuse your request.

【The cases that are likely to be deemed inappropriate regardless of the validity of the request content】

- Physical attack (assault, injury)
- Spiritual attack (blackmail, slander, defamation, insults, abusive language)
- Coercive behavior
- Request for Dogeza
- Continuous (repeated), persistent behavior
- Restrictive behavior (non-evacuation, sitting around, confinement)
- Discriminatory behavior
- Sexual behavior
- Attacks and demands on individual employees

【The cases that may be deemed inappropriate in light of the validity of the request content】

- Request for product exchange
- Request for monetary compensation
- request for apology (Excluding Dogeza)

December 13, 2023

Eight Bridge Co., Ltd.

Yokohama Heiwa Plaza Hotel

Reference;

Hotel business law (Law No. 138 of 1948) (Enforced on December 13, 2020)

Hotel Business Law Enforcement Regulations (Ministry of Health and Welfare Ordinance No. 28 of 1948)

Announcement by the Ministry of Health, Labor and Welfare "Customer Harassment Countermeasures Corporate Manual"