すべてのお客様へ 快適なご利用と当館のサービス提供についてのお願い

1. 基本的な考え方

当館は、お客様に「旅館としての伝統的なおもてなしを通じて、心から安らげるひととき」を提供することを使命としております。すべてのお客様に質の高いサービスを安全に提供し続けるため、そして、サービスの担い手である従業員が、心身ともに健康で、安心して仕事に取り組める環境を維持することが不可欠であると考えております。

お客様からの貴重なご意見・ご要望は、真摯に受け止め、今後のサービス向上に活かしてまいります。

2. 従業員に対するハラスメント行為への対応について

近年、社会全体で問題視されている、お客様からの「度を超えた要求や言動（カスタマーハラスメント）」は、従業員の心身の健康を著しく損ない、結果として他のお客様へのサービス提供にも支障をきたす深刻な問題です。

当館では、従業員に対する人格と尊厳を不当に傷つける行為や安全を脅かす行為に対し、毅然とした態度で臨み、組織として従業員を守ります。

3. ご協力をお願いしたい主な行為（迷惑行為の例）

当館では、以下の行為を「すべてのお客様の快適な滞在を妨げる迷惑行為」と位置づけ、ご遠慮いただくようお願い申し上げます。

- 暴力・威嚇・脅迫：身体的な攻撃や、生命・身体・財産に危害を加えることを示唆する言動。
- 長時間・執拗な要求：合理的理由のない長時間にわたる拘束的な言動や、同じ内容を繰り返す要求。
- 暴言・差別的な言動：大声での叱責、人格を否定する発言、人種・性別等に基づく差別的な発言。
- 不当な要求：社会通念上、当館が対応できない過度な利益や金銭を要求する行為。
- ハラスメント行為：セクシャルハラスメント、パワーハラスメント等に該当する言動。

4. 迷惑行為が確認された場合の対応方針

上記に該当する行為が確認された場合、当館はやむを得ず、以下の対応をとらせていただきます。

1. サービスの提供中止・退館要求 迷惑行為を直ちに中止いただけない場合、またはその態様が悪質な場合、旅館業法に基づきご宿泊・ご利用の契約を解除し、即時にご退館いただく場合がございます。この場合、ご利用料金の返金には応じかねますのでご了承ください。
2. 警察・関係機関への通報および法的措置 暴力、脅迫、器物損壊など、法令に違反する行為があった場合、直ちに警察へ通報いたします。また、当館や従業員の権利を著しく侵害する行為に対しては、損害賠償請求などの法的措置を講じます。
3.

当館は、お客様と従業員が「相互に尊敬の念」を持ち、心穏やかに過ごせる環境づくりに努めてまいります。

お客様の温かいご理解とご協力に感謝申し上げます。

浅間温泉 富士乃湯　館主　二木伸次