

2026 年 10 月 1 日 制定

關於顧客騷擾的基本方針

前言

賢島寶生苑致力於透過事業活動為社會發展作出貢獻，在提升顧客滿意度的同時，為實現一個能尊重所有利害關係人，包括顧客和員工等人權的社會，特制定「關於顧客騷擾的基本方針」。

1. 基本方針

對於顧客所提出的意見與要求，賢島寶生苑將謙虛接受，並以誠懇、真摯的態度予以回應。另一方面，對員工施以暴力、威脅、辱罵或提出不當要求等顧客騷擾行為，將傷害員工的尊嚴，並導致工作環境惡化。為保障員工身心安全，同時也為了向所有顧客提供優質的服務，若經判斷相關行為已超出社會一般觀念所能接受的合理範圍，我們將採取適當措施，敬請理解。

2. 顧客騷擾的定義

依據日本厚生勞動省制定的「顧客騷擾對策企業手冊」以及近鐵集團控股的「近鐵集團 關於顧客騷擾的基本方針」，本飯店將顧客騷擾定義為「顧客等所提出的申訴或言行，就其要求內容的合理性而言，為實現該要求所採取的手段或方式，在社會一般觀念上屬於不適當，並因此對勞動者的工作環境造成不良影響的行為」。

以下列舉可能構成顧客騷擾的行為，但並不限於以下情況。

3. 可能構成顧客騷擾的行為範例

(1) 要求內容缺乏合理性的情況

- ①商品或服務並不存在瑕疵或過失時
- ②要求內容與本飯店所提供的服務無關時

(2) 為實現要求所採取的手段或方式，在社會一般觀念上屬於不合理的情況

- ①要求內容很可能被認定為不適當的行為
 - ・ 身體上的攻擊（暴行、傷害）
 - ・ 精神上的攻擊（威脅、誹謗中傷、毀損名譽、侮辱、辱罵）
 - ・ 具有威壓性的言行
 - ・ 要求員工下跪道歉
 - ・ 持續性、糾纏不休的言行
 - ・ 拘束性的行為（拒不離開、長時間滯留、監禁等 ※判斷基準：約 30 分鐘）
 - ・ 帶有歧視性的言行
 - ・ 帶有性騷擾性質的言行
 - ・ 針對個別員工的攻擊或要求（傳喚員工至飯店外或侵犯個人隱私的行為）
- ②即使考量要求內容的合理性，仍可能被認定為不適當的情況
 - ・ 要求更換商品

- 要求金錢補償
- 要求謝罪

4. 對顧客騷擾的處理方式

本飯店非常感謝廣大顧客一直以來的支持與惠顧，大多數顧客在使用本飯店服務期間，都不會發生構成顧客騷擾的情況，我們對此深表感謝。

若確認顧客對本飯店員工有符合顧客騷擾定義的行為，我們將本著真誠的態度與顧客進行溝通，努力建立良好的關係並解決問題。

但是，若顧客反覆進行上述行為等情況，我們可能會拒絕使用本飯店。此項措施亦是依據《旅館業法》第 5 條第 1 項第 3 款及《旅館業法施行規則》第 5 條之 6 所採取的措施。此外，若本飯店判斷相關行為情節惡劣，或已無法進行正常溝通協商，我們將要求顧客離開本飯店，並視情況報警，或與律師等外部機構合作採取相應措施。

我們認為這是為了讓更多顧客能夠在本飯店放鬆身心、度過溫馨而愉快的時光所不可或缺的措施。敬請各位顧客理解並予以配合，謹此致謝。