大阪皇家经典酒店　顾客骚扰应对政策

1. 顾客骚扰应对基本方针

大阪皇家经典酒店一直以来深受来自日本国内外众多宾客的喜爱与好评。今后，我们也将继续致力于为每一位顾客提供令其满意的接待与服务。

另一方面，对于顾客骚扰行为，我们将其视为严重侵害员工人权及工作环境的行为，并将采取坚定，明确的措施，以组织化的方式予以应对。

2. 顾客骚扰的定义

日本厚生劳働省主要将顾客骚扰定义为：顾客等提出的投诉或言行中，根据该投诉或言行所提出要求的合理性进行判断，如果为实现该要求所采取的手段或方式从社会一般观念来看属于不适当，不合理的行为，并且由于该手段或方式导致员工的工作环境受到损害，则属于顾客骚扰。

3. 可能构成顾客骚扰的行为

本规定参照日本厚生劳动省制定的《顾客骚扰对策企业手册》。
以下所列行为等，可能构成顾客骚扰：

（1） 妨碍正常业务的行为

- 因反复提出相同投诉等原因，长时间占用，纠缠酒店员工，导致员工无法正常开展工作。

（2） 过度或不合理的要求

- 超出住宿条款，酒店规定或预订内容，执意要求酒店提供特殊待遇。
- 要求酒店提供原本未提供或不属于酒店服务范围的服务。

（3） 辱骂、大声喧哗、侮辱、歧视、诽谤中伤

- 使用“笨蛋”、“傻瓜”、“你最好辞职”等侮辱性言语。
- 发表涉及国籍、种族等方面的歧视性言论，例如：“让日本人来为我服务”等。
- 发表“你一个女人……”“把男上司叫出来”等性别歧视性言论。
- 以令工作人员或周围人员感到恐惧的方式大声怒吼、咆哮。

（4） 损害酒店及员工信誉的行为

- 以诽谤、中伤酒店或酒店员工为目的，在 SNS 或互联网上发布相关内容。
- 发布包含不实事实或虚假信息的内容。

（5） 令人感到受到威胁的行为

- 一边用智能手机对着工作人员拍摄，一边说“我正在拍摄”“我要发到 SNS 上”等具有威胁性的言语。
- 说出“去死”、“我要杀了你”、“我会让你无法工作”等具有威胁性的言语。

（6） **暴力行为、损坏物品及粗暴行为**

- 对酒店员工实施殴打、抓扯、推搡等暴力行为。
- 投掷物品、向员工泼洒饮料等行为。
- 敲打、踢踹前台柜台、座椅、酒店设施及物品等行为。

◆ **对于暴力行为，酒店将立即报警。**

（7） **偷拍、猥亵行为及性骚扰**

- 偷拍酒店员工。
- 在公共场所实施猥亵行为。
- 发表淫秽、下流等不雅言论。
- 跟踪、纠缠特定酒店员工等行为。

（8） **欺骗酒店或酒店员工的行为**

- 虚报或冒用住客的住址、年龄、姓名等信息办理入住。
- 使用他人名义或他人信息的护照、驾驶证等身份证明文件办理入住。

（9） **擅自进入工作区域、非营业楼层等非必要区域**

- 擅自进入或窥视仅限酒店员工使用的区域。
- 擅自进入酒店后台办公区域。
- 未经许可擅自进入未开放使用的宴会厅楼层等区域。
- 擅自进入仅供特定人员使用的房间或区域，例如哺乳室等。

4. 顾客骚扰的应对

如发生可能构成顾客骚扰的行为，为保护酒店员工，酒店将采取坚定，适当的应对措施，并根据具体情况，可能拒绝相关人员继续使用酒店设施及服务。

此外，酒店将根据情况与警方，律师等外部专业机构进行合作，并采取包括法律措施在内的严肃、适当的应对措施。

5. 致顾客的温馨提示

本酒店将继续努力，为每一位宾客提供舒适的环境和优质的服务与款待。

但是，如酒店判断宾客等的言行或要求属于顾客骚扰，酒店可能会中止或拒绝向相关宾客提供接待及服务。

此外，如相关行为被判断为恶意或情节严重，酒店可能会与警方、律师等外部专业机构合作，并以酒店的名义采取包括法律措施在内的严肃、适当的应对措施。

大阪皇家经典酒店

2026 年 10 月 制定