大阪皇家經典酒店　顧客騷擾應對政策

1. 顧客騷擾應對基本方針

大阪皇家經典飯店一直深受來自日本國內外眾多賓客的喜愛與好評。今後，我們也將持續致力於為每一位顧客提供令其滿意的接待與服務。

另一方面，對於顧客騷擾行為，我們將其視為嚴重侵害員工人權及工作環境的行為，並將採取堅定，明確的措施，以組織化的方式予以應對。

2. 顧客騷擾的定義

日本厚生労働省主要將顧客騷擾定義為：顧客等提出的投訴或言行中，根據該投訴或言行所提出要求的合理性進行判斷，如果為實現該要求所採取的手段或方式從社會一般觀念來看屬於不適當，不合理的行為，並且由於該手段或方式導致員工的工作手段受到損害，則屬於顧客騷擾。

3. 可能構成顧客騷擾的行為

本規定參考日本厚生勞動省制定的《顧客騷擾對策企業手冊》。

以下所列行為等，可能構成顧客騷擾：

（1） 妨礙正常業務的行為

- 因反覆提出相同投訴等原因，長時間佔用，糾纏飯店員工，導致員工無法正常進行工作。

（2） 過度或不合理的要求

- 超出住宿條款，飯店規定或預訂內容，堅持要求飯店提供特殊待遇。
- 要求飯店提供原本未提供或不屬於飯店服務範圍的服務。

（3） 辱罵、大聲喧嘩、侮辱、歧視、誹謗中傷

- 使用「笨蛋」、「傻瓜」、「你最好辭職」等侮辱性言語。
- 發表涉及國籍、種族等方面的歧視性言論，例如：「讓日本人來為我服務」等。
- 發表「你一個女人…」 「把男上司叫出來」等性別歧視性言論。
- 以令工作人員或周圍人員感到恐懼的方式大聲怒吼、咆哮。

（4） 損害飯店及員工信譽的行為

- 以誹謗、中傷飯店或飯店員工為目的，在 SNS 或網路上發布相關內容。
- 發布包含不實事實或虛假資訊的內容。

（5） 令人感到受到威脅的行為

- 一邊用智慧型手機對著工作人員拍攝，一邊說「我正在拍攝」「我要發到 SNS 上」等具有威脅性的言語。
- 說出「去死」、「我要殺了你」、「我會讓你無法工作」等具有威脅性的言語。

（6） **暴力行為、損壞物品及粗暴行為**

- 對飯店員工實施毆打、抓扯、推擠等暴力行為。
- 投擲物品、向員工潑灑飲料等行為。
- 敲打、踢踹前台櫃檯、座椅、飯店設施及物品等行為。

◆ 暴力行為，飯店將立即報警。

（7） **偷拍、猥褻行為及性騷擾**

- 偷拍飯店員工。
- 在公共場所實施猥褻行為。
- 發表猥褻、下流等不雅言論。
- 跟踪、纠缠特定酒店员工等行为。

（8） **欺騙飯店或飯店員工的行為**

- 虛報或冒用住客的住址、年齡、姓名等資料辦理入住。
- 使用他人名義或他人資訊的護照、駕照等身分證明文件辦理入住。

（9） **擅自進入工作區域、非營業樓層等非必要區域**

- 擅自進入或窺視僅限飯店員工使用的區域。
- 擅自進入飯店後台辦公區域。
- 未經許可擅自進入未開放使用的宴會廳樓層等區域。
- 擅自進入僅供特定人員使用的房間或區域，例如哺乳室等。

4. 顧客騷擾的應對

如發生可能構成顧客騷擾的行為，為保護飯店員工，飯店將採取堅定，適當的應對措施，並根據具體情況，可能拒絕相關人員繼續使用飯店設施及服務。

此外，飯店將根據情況與警方，律師等外部專業機構合作，並採取包括法律措施在內的嚴肅、適當的應對措施。

5. 致顧客的溫馨提示

本酒店將繼續努力，為每位賓客提供舒適的環境和優質的服務與款待。

但是，如飯店判斷賓客等的言行或要求屬於顧客騷擾，飯店可能會中止或拒絕向相關賓客提供接待及服務。

此外，如相關行為被判斷為惡意或情節嚴重，飯店可能會與警方、律師等外部專業機構合作，並以飯店的名義採取包括法律措施在內的嚴肅、適當的應對措施。

大阪皇家經典酒店

2026 年 10 月 制定