

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社キャッスルインホテル&リゾートは、お客様並びに当社の従業員、関係会社の従業員の人権がともに尊重される環境の整備が不可欠だと認識しております。そこで、次のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

1.カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの。

2.対象となる行為

(1) お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・当社の商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・要求の内容が、当社の商品・サービスの内容とは関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものの例

①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、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する、事務所やオフィスへの押し入り）
- ・人種、国籍、性別、出身地、性的指向、性自認、年齢、宗教、信条、障がいの有無等に起因する差別的な言動
- ・性的な言動（わいせつ行為、つきまとい、盗撮、セクシュアルハラスメントによる身体的・精神的な苦痛と感ずる行為）
- ・当社で働く従業員個人への攻撃や要求
- ・当社や従業員の信用を棄損させる行為（事実と反する当社・従業員への誹謗中傷の SNS 投稿、事実でないことや事実を誇張した虚偽を含んだ内容の流布・インターネット掲載、顔や名札を無許可で撮影した画像や動画を SNS に公開する行為）

②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

- ・商品の交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求

上記の定義および行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

3.カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりお客さま対応等をお断りさせていただく場合があります。
- ・悪質なものと判断された場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

4.従業員への対応

- ・カスタマーハラスメントへの対応手順を策定し、周知啓発をします。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法に関する研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する報告・相談体制の整備をします。
- ・カスタマーハラスメント被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組みます。

5.お客様へのお願い

株式会社キャッスルインホテル&リゾートは、お客様のところに寄り添い、お客様のところを満たす存在でありたいと考えています。しかしながら、万一、カスタマーハラスメントに該当する言動が確認された場合、本基本方針に則って対応いたしますので、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

(2025年12月1日制定)

Policy Against Customer Harassment

At Castle Inn Hotel & Resort Co., Ltd., we are committed to fostering an environment where the dignity and human rights of our guests, employees, and business partners are respected and protected.

In line with this commitment, we have established the following Policy Against Customer Harassment.

1. Definition of Customer Harassment

Customer harassment refers to complaints or behaviors by customers or related parties where the means or manner used to pursue a demand are socially inappropriate and negatively impact employees' working environment.

2. Cases Considered Customer Harassment Under This Policy

(1) Examples of Potentially Unreasonable Customer Demands

- Where no defect or negligence is identified in the Company's products or services.
- Where the request is unrelated to the Company's products or services.

(2) Examples of Conduct That May Be Considered Socially Inappropriate in the Means or Manner of Making a Demand

① Conduct That Is Highly Likely to Be Considered Inappropriate, Regardless of the Legitimacy of the Demand

- Physical or psychological aggression, including assault, threats, intimidation, defamation, insults, or abusive language
- Requiring employees to kneel (dogeza) or engage in other humiliating acts
- Coercive or restrictive behavior, such as refusing to leave Company premises, making excessively long or repeated phone calls, remaining on-site for extended periods, unlawful confinement, demanding repeated explanations, or forcibly entering offices
- Discriminatory remarks or conduct based on race, nationality, gender, place of origin, sexual orientation, gender identity, age, religion, beliefs, disability, or other personal characteristics
- Sexually inappropriate behavior or remarks, including indecent acts, stalking, unauthorized photography, or any conduct that causes physical or psychological distress through sexual harassment
- Targeting individual employees with personal attacks or demands

- Conduct that harms the reputation or credibility of the Company or its employees, including posting false or misleading statements on social media, spreading misinformation online, or publishing photos of employees' faces or name badges without consent

② Conduct That May Be Considered Inappropriate Depending on the Reasonableness of the Demand

- Requests for product exchanges
- Requests for monetary compensation
- Requests for an apology without reasonable grounds

The definitions and examples provided here are based on the “*Corporate Manual on Customer Harassment Prevention*” issued by the Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan.

Please note that the examples are provided for reference only and do not cover the full range of conduct that may constitute customer harassment.

3. Response to Customer Harassment

- If behavior or remarks are determined to constitute customer harassment, we will take firm action to protect our employees. In such cases, we may, if necessary, refuse further service or interaction with the customer.
- In cases of particularly malicious behavior or conduct deemed criminal, we will work with external experts such as the police or legal counsel and respond appropriately, including pursuing legal action if necessary.

4. Employee Support and Protection

- We will implement clear procedures for addressing customer harassment and ensure all employees are fully informed and educated .
- Employees will receive training on identifying harassment and responding effectively and confidently.
- A dedicated reporting and consultation system will be available to support employees in handling incidents.
- The safety and well-being of employees affected by customer harassment are our highest priority, and we are committed to preventing recurrence.

5. Request to Customers

At Castle Inn Hotel & Resort Co., Ltd., we aim to be attentive to our customers' needs and to provide experiences that satisfy and delight.

However, should any behavior or remarks be deemed to constitute customer harassment, we will respond in accordance with this policy.

We appreciate your understanding and cooperation in helping us maintain a safe, respectful, and welcoming environment for all.

(Established December 1, 2025)

針對顧客騷擾之基本方針

卡斯爾旅館飯店&渡假村股份有限公司認為，打造一個能同時尊重顧客、以及本公司員工與關係企業員工人權的環境不可或缺。因此，本公司特此制定如下「針對顧客騷擾（Customer Harassment）之基本方針」。

1. 顧客騷擾之定義

顧客等所提出的投訴或言行舉止中，若其要求內容欠缺妥當性，且為實現該要求所採取的手段或方式在社會通念上屬不相當，並因該手段或方式導致員工就業環境受到損害者，即構成顧客騷擾。

2. 涵蓋之行為

(1) 顧客等之要求內容欠缺妥當性之例子

- 本公司之商品或服務未被認定存在瑕疵或過失之情形
- 顧客所要求內容與本公司之商品或服務內容無關之情形

(2) 為實現要求所採取之手段或方式在社會通念上屬不相當之例子

① 無論要求內容是否妥當，均可能被認定為不相當之行為

- 身體上或精神上之攻擊（暴行、傷害、脅迫、中傷、誹謗、侮辱、暴言等）及威脅性言行要求下跪道歉（土下座）
- 拘束性行為（拒絕離去、長時間電話騷擾或賴著不走、監禁、反覆要求重複說明或提出相同要求、強行闖入辦公室等）
- 基於種族、國籍、性別、出身地、性取向、性別認同、年齡、宗教、信仰、是否有身心障礙等因素所為之歧視性言行
- 性相關言行（猥褻行為、跟蹤騷擾、偷拍、造成身體或精神痛苦之性騷擾行為）
- 針對本公司個別員工之攻擊或要求
- 損害本公司或員工信譽之行為（於社群媒體發布與事實不符之誹謗中傷內容、散布或於網路刊載不實或誇大事實之虛假內容、未經許可拍攝員工臉部或名牌之照片或影片並公開於社群媒體）

② 視要求內容之妥當性而可能被認定為不相當之行為

- 要求更換商品
- 要求金錢賠償
- 無合理理由之道歉要求

上述定義及行為例子，係依據厚生勞動省所製作之「顧客騷擾對策企業手冊」所制定。所列行為僅為例示，顧客騷擾並不限於上述情形。

3. 發生顧客騷擾時之應對方式

- 若確認有被認定為顧客騷擾之言行舉止，本公司將為保護員工採取堅定之應對措施，並視情況拒絕繼續提供顧客服務。
- 若判斷屬惡意行為或犯罪行為，本公司將與警察、律師等外部專業機構合作，包含採取法律措施在內，予以嚴正處理。

4. 對員工之應對措施

- 制定並宣導顧客騷擾之應對程序。
- 實施有關顧客騷擾知識及應對方法之教育訓練。
- 建立顧客騷擾相關之通報及諮詢體制。
- 以最優先照護遭受顧客騷擾之員工為原則，並致力於防止此種事件再次發生。

5. 對顧客之請求

卡斯爾旅館飯店&渡假村股份有限公司希望成為能貼近顧客心意、並讓顧客內心感到滿足的存在。然而，萬一確認有符合顧客騷擾（Customer Harassment）之言行，本公司將依本基本方針進行應對，敬請惠予理解與協助。

(2025 年 12 月 1 日制定)

针对顾客骚扰的基本方针

卡斯尔旅馆酒店&度假村股份有限公司认为，营造一个能够同时尊重顾客以及本公司员工、关联公司员工人权的环境不可或缺。因此，本公司特此制定如下《针对顾客骚扰（Customer Harassment）的基本方针》。

1. 顾客骚扰的定义

顾客等所提出的投诉或言行举止中，若其要求内容欠缺妥当性，且为实现该要求所采取的手段或方式在社会共识中属不恰当行为，并因该手段或方式导致员工就业环境受到损害者，即构成顾客骚扰。

2. 所涵盖的行为

(1) 顾客等所提出的要求内容欠缺妥当性的例子

- 本公司的商品或服务未被认定存在瑕疵或过失的情况
- 顾客所要求的内容与本公司商品或服务内容无关的情况

(2) 为实现其要求所采取的手段或方式在社会共识上属于不恰当行为的例子

① 无论要求内容是否妥当，均可能被认定为不恰当的行为

- 身体上或精神上的攻击行为（暴行、伤害、胁迫、中伤、诽谤、侮辱、暴言等）及威胁性言行
- 要求下跪道歉（土下座）
- 约束行为（拒绝离去、长时间电话骚扰或赖着不走、监禁、反复要求重复说明或提出相同要求、强行闯入办公室等）
- 基于种族、国籍、性别、籍贯、性取向、性别认同、年龄、宗教、信仰、是否有身心障碍等因素所产生的歧视性言行
- 性相关言行（猥亵行为、跟踪骚扰、偷拍、造成身体或精神痛苦等性骚扰行为）
- 针对本公司个别员工的攻击行为或要求
- 损害本公司或员工信誉的行为（在社交媒体发布与事实不符的诽谤中伤内容、散布或在网络刊载不实或夸大事实的虚假内容、未经许可拍摄员工面部或名牌的照片或视频并公开于社交媒体）

② 视要求内容的妥当性而可能被认定为不恰当的行为

- 要求更换商品
- 要求金钱赔偿
- 无合理理由的道歉要求

上述定义及行为例子，系依据厚生劳动省所制作的「顾客骚扰对策企业手册」所制定。所列行为仅为示例，顾客骚扰并不仅限于上述情形。

3. 发生顾客骚扰时的应对方式

- 若确认有被认定为顾客骚扰的言行举止，本公司将为保护员工采取坚决的应对措施，并视情况拒绝继续为该顾客提供服务。
- 若判断其行为属恶意行为或犯罪行为，本公司将与警察、律师等外部专业机构合作，包含采取法律措施在内，予以严正处理。

4. 对员工的应对措施

- 制定并宣导遭遇顾客骚扰时的应对程序。
- 实施有关顾客骚扰知识及应对方法的教育培训。
- 建立顾客骚扰相关的通报及咨询制度。
- 以最优先保护遭受顾客骚扰的员工为原则，并致力于防止此类事件再次发生。

5. 对顾客的请求

卡斯尔旅馆酒店&度假村股份有限公司希望成为能够贴近顾客心意、并让顾客内心感到满足的存在。然而，万一确认存在符合顾客骚扰（Customer Harassment）的言行，本公司将依据本基本方针进行应对，敬请予以理解与配合。

(2025年12月1日制定)

고객의 부당행위에 대한 기본 방침

캐슬인 호텔&리조트 주식회사는 고객 여러분과 당사 임직원, 그리고 관계사 임직원의 인권이 모두 존중되는 환경을 조성하는 것이 필수적이라고 인식하고 있습니다. 이에 따라 다음과 같이 「고객의 부당행위에 대한 기본 방침」을 제정하였습니다.

1. 고객의 부당행위의 정의

고객 등으로부터의 불만 제기 및 언행 중, 해당 불만 제기 및 언행의 요구 내용의 타당성에 비추어 해당 요구를 실현하기 위한 수단 및 방식이 사회 통념상 부당한 것으로서, 해당 수단 및 방식으로 인해 직원의 근무 환경이 침해되는 것.

2. 해당되는 행위

(1) 고객 등의 요구 내용이 타당성을 결여한 경우의 예

- 당사의 상품·서비스에 하자나 과실이 인정되지 않는 경우
- 요구 내용이 당사의 상품·서비스 내용과 관계가 없는 경우

(2) 요구를 실현하기 위한 수단 및 방식이 사회 통념상 부당한 것의 예

① 요구 내용의 타당성과 관계없이 부당하다고 인정될 가능성이 높은 것

- 신체적·정신적 공격 (폭행, 상해, 협박, 중상, 명예훼손, 모욕, 폭언) 및 위압적 언행
- 무릎 꿇고 사죄 요구 (土下座)
- 구속적 행동 (퇴거 거부, 장시간 전화·자리 점거, 감금, 반복적으로 같은 설명을 요구하거나 강요, 사무실 또는 오피스 침입)
- 인종, 국적, 성별, 출신지, 성적 지향, 성별 정체성, 나이, 종교, 신조, 장애 유무 등에 기인한 차별적 언행
- 성적 언행 (음란 행위, 스토킹, 몰래 촬영, 신체적·정신적 고통을 주는 성희롱 행위)
- 당사에서 근무하는 직원 개인에 대한 공격이나 요구
- 당사 또는 직원의 신용을 훼손하는 행위 (사실과 다른 당사·직원에 대한 비방·중상 SNS 게시, 사실이 아니거나 사실을 과장한 허위 내용의 유포·인터넷 게재, 무허가로 촬영한 직원의 얼굴이나 명찰 사진·동영상을 SNS에 공개하는 행위)

② 요구 내용의 타당성에 비추어 부당하다고 인정될 수 있는 것

- 상품 교환 요구
- 금전 보상 요구
- 합리적 이유 없는 사과 요구

위의 정의 및 행위 예시는 후생노동성이 작성한 「고객의 부당행위 대책 기업 매뉴얼」에 근거하여 수립하였습니다. 행위 예시는 예시에 불과하며, 고객의 부당행위는 이에 한정되지 않습니다.

3. 고객의 부당행위가 발생한 경우의 대응

- 고객의 부당행위로 판단되는 언행 등이 확인된 경우, 직원을 보호하기 위해 단호한 대응을 취하며, 필요에 따라 고객 응대 등을 거부할 수 있습니다.
- 악질적인 행위나 범죄 행위로 판단한 경우, 경찰 및 변호사 등 외부 전문가와 연계하여 법적 조치 등을 포함한 엄정한 대응을 취합니다.

4. 직원에 대한 대응

- 고객의 부당행위에 대한 대응 절차를 수립하고 주지 • 계몽합니다.
- 고객의 부당행위에 관한 지식 및 대처 방법에 관한 교육을 실시합니다.
- 고객의 부당행위에 관한 보고 • 상담 체계를 정비합니다.
- 고객의 부당행위 피해를 입은 직원의 케어를 최우선으로 하며, 재발 방지에 힘씁니다.

5. 고객 여러분께 드리는 부탁

캐슬인 호텔&리조트 주식회사는 고객 여러분의 마음에 다가가 고객 여러분의 마음을 채워 드리는 존재가 되고자 합니다. 그러나 만일 고객의 부당행위에 해당하는 언행이 확인된 경우, 본 기본 방침에 따라 대응하오니 이해와 협조를 부탁드립니다.

(2025년 12월 1일 제정)