

宿泊約款

GENERAL TERMS & CONDITIONS
for Accommodation Contracts

宿 泊 約 款

(適用範囲)

第1条

1. 当ホテルが宿泊客との間で締結する宿泊契約及びこれに関する契約は、この約款の定めるところによるものとし、この約款に定めのない事項については法令又は一般に確立された慣習によるものとします。
2. 当ホテルが、法令及び慣習に反しない範囲で特約に応じたときは、前項の規定にかかわらず、その特約が優先とします。
3. 宿泊契約に関し、当ホテルがお客様に提示するご利用案内・諸注意等が存在する場合には、当該ご利用案内は本約款の一部を構成するものとします。以下、本規約及びご利用案内等を総称して「本約款等」といいます。

(宿泊契約の申し込み)

第2条

1. 当ホテルに宿泊契約の申し込みをしようとする者は、次の事項を当ホテルに申し出ていただきます。
 - (1) 宿泊者名、住所、電話番号、性別、年齢、生年月日等。
 - (2) 宿泊日及び到着予定時刻。
 - (3) 宿泊料金。(原則として別表第1の基本宿泊料金による)
 - (4) その他当ホテルが必要と認める事項。
2. 宿泊客が宿泊中に前項第2号の宿泊日を越えて宿泊の継続を申し入れた場合、当ホテルはその申し出がなされた時点で新たな宿泊契約の申し込みがあったものとして処理します。

(宿泊契約の成立等)

第3条

1. 宿泊契約は、当ホテルが前条の申し込みを承諾したときに成立するものとします。ただし、当ホテルが承諾をしなかったことを証明したときは、この限りではありません。
2. 前項の規定により宿泊契約が成立したときは、宿泊期間の基本宿泊料を限度として当ホテルが定める申込金を、当ホテルが指定する日までにお支払いいただきます。なお、指定した日までにお支払いいただけない場合は、宿泊契約はその効力を失うものとします。
3. 申込金は、まず宿泊客が最終的に支払うべき宿泊料金に充当し、第6条及び第20条の規定を適用する事態が生じたときは、違約金に次いで賠償金の順序で充当し、残額があれば第13条の規定による料金の支払いの際に返還します。

(申込金を要しないこととする特約)

第4条

1. 前条第2項の規定に関わらず、当ホテルは、契約の成立後同項の申込金の支払いを要しないこととする特約に応じることがあります。
2. 宿泊契約の申し込みを承諾するに当たり、当ホテルが前条第2項の申込金の支払いを求めなかった場合及び当該申し込み金の払い期日を指定しなかった場合は、前項の特約に応じたものとして取り扱います。

(宿泊契約締結の拒否)

第5条

1. 当ホテルは次に掲げる場合において、宿泊契約の締結に応じないことがあります。
 - (1) 宿泊の申し込みが、この約款によらないとき。
 - (2) 満室(員)により客室の余裕がないとき。
 - (3) 宿泊しようとする者が、伝染病者であると明らかに認められるとき。
 - (4) 宿泊しようとする者が宿泊に関し、法令の規定、公の秩序若しくは善良の風俗に反する行為をするおそれがあると認められるとき。
 - (5) 宿泊しようとする者が、暴力団、暴力団員、暴力団関係団体又は関係者、その他反社会的勢力であるとき。
 - (6) 宿泊しようとする者が、暴力団又は暴力団員が事業活動を支配する法人その他の団体であるとき。
 - (7) 宿泊しようとする者が、法人でその役員のうちに暴力団又は暴力団関係者に該当する者がいるとき。
 - (8) 宿泊しようとする者が、当ホテルもしくは当ホテル職員に対し、暴力的要求行為を行い、あるいは、合理的な範囲を超える負担を求めたとき。

- (9)天災、施設の故障、その他やむを得ない事由により宿泊させることができないとき。
- (10)沖縄県旅館業法施工条例第5条の規定する場合に該当するとき。(都道府県条例にもとづく)
 - ①宿泊しようとする者が、言動が著しく異常で他の宿泊者に迷惑かけるおそれがあると認められたとき。
 - ②宿泊しようとする者が、身体又は衣服等が著しく不潔であるために、他の宿泊者に迷惑をかけるおそれがあると認められたとき。
- (11)第8条第1項に基づく申込事項に登録に応じないとき。
- (12)第8条第1項に基づく登録内容に虚偽記載があるとき、又はその恐れがあるとき。
- (13)その他利用規定等に違反したとき。

(宿泊客の契約解除権)

第6条

- 1.宿泊客は、当ホテルに申し出て、宿泊契約を解除することができます。
- 2.当ホテルは、宿泊客がその責めに帰すべき事由により宿泊契約の全部又は一部を解除した場合(第3条第2項規定により当ホテルが申込金の支払期日を指定してその支払いを求めた場合であって、その支払いより前に宿泊客が宿泊契約を解除したときを除きます。)は、第21条に掲げるところにより違約金を申し受けます。ただし、当ホテルが第4条第1項の特約に応じた場合にあっては、その特約に応じるに当たって、宿泊客が宿泊契約を解除したときの違約金支払い義務について、当ホテルが宿泊客に告知したときに限ります。
- 3.当ホテルは、宿泊客が連絡をしないで宿泊日当日の午後10時(あらかじめ到着予定時刻が明示されている場合は、その時刻を2時間経過した時刻)になっても到着しないときは、その宿泊契約は宿泊客により解除されたものとみなして処理することがあります。
- 4.前各項目の定めは、当ホテルから宿泊客への損害賠償請求を妨げるものではありません。

(当ホテルの契約解除権)

第7条

- 1.当ホテルは、次に掲げる場合においては、宿泊契約を解除することがあります。
 - (1)宿泊客が、宿泊に関し、法令の規定、公の秩序若しくは善良の風俗に反する行為をするおそれがあると認められるとき、又は同行をしたと認められるとき。
 - (2)宿泊客が、伝染病者であると明らかに認められるとき。
 - (3)宿泊客が、暴力団、暴力団員、暴力団関係団体又は関係者、その他反社会的勢力であるとき。
 - (4)宿泊客が、暴力団又は暴力団員が事業活動を支配する法人その他の団体であるとき。
 - (5)宿泊客が、法人でその役員のうちに暴力団員または暴力団関係者に該当する者がいるとき。
 - (6)宿泊客が、当ホテルもしくは当ホテル職員に対し、暴力的要求行為を行い、あるいは、合理的な範囲を超える負担を求めたとき。
 - (7)天災等不可抗力に起因する事由により宿泊させることができないとき。
 - (8)沖縄県旅館業法施工条例第5条の規定する場合に該当するとき。(都道府県条例にもとづく)
 - ①宿泊しようとする者が、泥酔し、又は言動が著しく異常で他の宿泊者に迷惑かけるおそれがあると認められたとき。
 - ②宿泊しようとする者が、身体又は衣服等が著しく不潔であるために、他の宿泊者に迷惑をかけるおそれがあると認められたとき。
 - (9)寝室での寝たばこ、消防用設備等に対するいたずら、その他当ホテルが定める利用規則の禁止事項(火災予防条上必要なものに限る)に従わないとき。
 - (10)前各項目について、当ホテルの総支配人及びスタッフの指示に従わないとき。
- 2.当ホテルが前項の規定に基づいて宿泊契約を解除したときは、宿泊客がまだ提供を受けていない宿泊サービス等の料金はいただきません。

(宿泊の登録)

第8条

- 1.宿泊客は、宿泊日当日、当ホテルのフロントにおいて、次の事項を登録していただきます。
 - (1)宿泊者名、住所、電話番号、性別、年齢、生年月日等。
 - (2)外国人にあっては、国籍、旅券番号。
 - (3)出発日及び出発予定時刻。
 - (4)その他ホテルが必要と認める事項。
- 2.宿泊客が第12条の料金の支払いを、旅行小切手、クレジットカード、宿泊券、宿泊券等 通貨に代わり得る方法により行おうとするときは、あらかじめ、前項の登録時にそれらを提示していただきます。
- 3.日本国内に住所を持たない外国人宿泊者の場合は、氏名、住所、職業等に加え、パスポートの呈示・コピー、及び国籍・旅券 番号が必要となりますので、あらかじめご了承ください。

(客室の使用時間)

第 9 条

- 1.宿泊客が当ホテルの客室を使用できる時間は午後 3 時から翌日午前 11 時までとします。ただし、連続して宿泊する場合においては、到着日及び出発日を除き、終日使用することができます。
- 2.当ホテルは、前項の規定にかかわらず、同項で定める時間外の客室の使用に応じることがあります。この場合には次にあげる追加料金を申し受けます。
午前 11 時以後 1 時間ごと 2,000 円（最長 13 時まで延長可能）

(利用規則の遵守)

第 10 条

宿泊客は、当ホテル内においては、当ホテルが定めるホテル内に提示した利用規則に従っていただきます。

(禁止行為)

第 11 条

- 1.お客様は、自ら又は第三者を利用して、次の行為を行ってはならないものとします。
 - (1)当ホテルの利用にあたり虚偽の情報を登録又は提供する行為。
 - (2)クレジットカード等の決済手段を不正利用して当ホテルを利用する行為。
 - (3)第三者の個人情報を不正に取得、又は不正に使用する行為。
 - (4)目的の如何にかかわらず、転売等の営業を目的として当ホテルを利用する行為。
 - (5)大量に宿泊予約を行いキャンセルする行為、又はそれに類似する行為。
 - (6)正当な理由なく宿泊予約とその取消しを繰り返す行為、又はそれに類似する行為
 - (7)当ホテルのネットワークを利用して、又は当ホテルのシステムその他のコンピュータに不正にアクセスする行為、又はそれに類似する行為。
 - (8)当ホテルのネットワークを利用して、有害なコンピュータプログラム等を送信又は書き込む行為、又はそれに類似する行為。
 - (9)宿泊施設内の備品の撤去、その他社会通念上許容される範囲を超えた要求、スタッフへの誹謗、中傷、威嚇、並びに炎上を目的とした SNS への投稿等の嫌がらせ等により、当ホテルの運営の妨害又は当ホテルもしくはグループホテルの信頼及びブランドを毀損する行為、又はそれらに類似する行為。
 - (10)当ホテルもしくはスタッフに対する暴力、脅迫、恐喝等の威圧的な不当要求行為。
 - (11)他のお客様その他第三者、当ホテルもしくはグループホテルに迷惑、損害もしくは不利益を与える行為、又はそれらの恐れがある行為。
 - (12)他のお客様その他第三者、当ホテルもしくはグループホテルの著作権、商標権その他の知的財産権、プライバシー、人格権その他の権利を侵害する行為、又はそれらの恐れがある行為。
 - (13)公序良俗に反する行為、犯罪行為、法令に反する行為、又はそれらの恐れがある行為。
 - (14)暴力団等の勢力誇示、又はそれらを援助・助長する行為。
 - (15)本規約等のその他の条項に違反する行為。
 - (16)その他利用規約等の定めに違反する行為。
 - (17)その他、当ホテルが不適切であると判断する行為。
- 2.前項により当ホテルに損害が生じた場合、当ホテルはお客様に対してその損害を賠償できるものとします。

(営業時間)

第 12 条

- 1.当ホテルのおもな施設等の営業時間は備え付けのパンフレット、各所の掲示、客室内のサービスディレクトリー等でご案内致します。
- 2.営業時間は必要やむを得ない場合には、臨時に変更する場合があります。その場合は適切な方法をもってお知らせ致します。

(料金の支払い)

第 13 条

- 1.宿泊客が支払うべき宿泊料金等の内訳及びその算定方法は、別表第 1 に掲げるところによります。
- 2.前項の宿泊料金等の支払いは、通貨又は当ホテルが認めた旅行小切手、宿泊券、クレジットカード等これに代わり得る方法により、宿泊客の出発の際又は当ホテルが請求した時フロントにおいて行っていただきます。

3.当ホテルが宿泊客に客室を提供し、使用が可能になったのち、宿泊客が任意に宿泊しなかった場合においても、宿泊料金は申し受けます。
別表第 1 宿泊料金等の内訳(第 2 条第 1 項及び第 12 条第 1 項関係)

宿泊者が	宿泊料金(基本宿泊料<室料>)
支払うべき	追加料金(飲食料およびその他の利用料金)
総額	税金(消費税)

- 備考 1. 基本宿泊料は客室料金によります。
2. 税法が改正された場合は、その改正された規定によるものとします。

(当ホテルの責任)

第 14 条

- 1.当ホテルは、宿泊契約及びこれに関する契約の履行にあたり、又はそれらの不履行により宿泊客に損害を与えたときは、その損害を賠償します。ただし、それが当ホテルの責めに帰すべき事由によるものではないときは、この限りではありません。
2.当ホテルは、万一の火災等に対処するため、旅行賠償責任保険に加入しております。

(契約した客室の提供ができないときの取扱)

第 15 条

- 1.当ホテルは、宿泊客に契約した客室を提供できないときは、宿泊客の了解を得て、できるかぎり同一の条件による他の宿泊施設を斡旋するものとします。
2.当ホテルは前項の規定にかかわらず、他の宿泊施設の斡旋ができないときは、違約金相当額の補償料を宿泊客に支払い、その補償料は損害賠償額に充当します。ただし、客室が提供できないことについて、当ホテルの責めに帰すべき事由がないときは、補償料を支払いません。

(寄託物等の取扱い)

第 16 条

- 1.ホテル滞在中、現金及び貴重品は、自己の責任の下、厳重に管理してください。当ホテルは、宿泊客の責めによる現金と貴重品の損失、損害又は窃盗に関しては一切責任を負いかねます。
2.当ホテルの故意又は過失による滅失、毀損等の損害が生じたときは、当ホテルはその損害を賠償します。ただし、宿泊客からあらかじめ種類及び価格の明告のなかったものについては、10 万円を限度として当ホテルはその損害を賠償します。

(宿泊客の手荷物又は携帯品の保管)

第 17 条

- 1.宿泊客の手荷物が、宿泊に先立って当ホテルに到着した場合は、その到着前に当ホテルが了解したときに限って責任をもって保管し、宿泊客がフロントにおいてチェックインする際お渡しします。
2.宿泊客がチェックアウトしたのち、宿泊客の手荷物又は携帯品が当ホテルに置き忘れられて、所有者の指示がない場合は、遺失物規定に則り一定期間当ホテルで保管致します。(食品については賞味期限、消費期限に関わらず当日中に廃棄処分、貴重品は 7 日以内に最寄りの警察署に届け、その他遺失物については、3 ヶ月経過後処分致します。) なお、当ホテルが廃棄された物であると認めるものは、当ホテルの判断で廃棄することがあります。
3.前 2 項の場合における宿泊客の手荷物又は携帯品の保管についての当ホテルの責任は、第 1 項の場合にあつては前条第 1 項の規定に、前項の場合にあつては同条第 2 項の規定に準じるものとします。

(駐車場の責任)

第 18 条

当ホテルに専用駐車場はございません。お車でお越しのお客様には、提携駐車場をご案内しております。また、当ホテルは駐車場のご案内のみを行うものとし車両の管理責任まで負うものではありません

(宿泊客の責任)

第 19 条

宿泊客の故意又は過失により当ホテルが損害を被ったときは、当該宿泊客は当ホテルに対しその損害を賠償していただきます。

(違約金)

第 20 条

- 1.宿泊契約成立後、お客様ご都合によるキャンセルにつきましては、キャンセルポリシー別表第 2 に掲げるところによります。朝食付等の宿泊パッケージは、その公示額(以下、パッケージ料金)を基に算出し違約金として収受します。
- 2.同一の宿泊客が連続して宿泊する契約においては、第 1 日目の宿泊料(またはパッケージ料金)を違約金として収受します。団体客(15 名以上)につきましては、契約締結時の契約書に 定めた通り、別途違約金を定めます。
- 3.その他、当ホテルが企画する宿泊パッケージにおいて、前述の規定とは異なる違約金を定めることがあります。

キャンセルポリシー別表第 2

契約解除の通知を受けた日 契約申込人数	30 日前	14 日前	8 日前	7 日前	5 日前
14 名まで	無料	無料	無料	無料	無料
15 名以上	10%	20%	20%	30%	30%

契約解除の通知を受けた日 契約申込人数	4 日前	3 日前	2 日前	前日	当日	不泊
14 名まで	無料	30%	30%	50%	80%	100%
15 名以上	30%	50%	50%	80%	100%	100%

注 1)個人 (1～14 名まで)のお申込みであっても、宿泊予約の総日数が 15 日間を越えた場合、団体客としてみなすことがあります。

注 2)団体客の一部について宿泊予約の解除があった場合であって、次の各号全てに該当する場合は、違約金は発生しないものとします。

- (1)宿泊日の 14 日前までの宿泊予約。
- (2)宿泊予約人数の 10%以下にあたる人数 (端数は切上げ)の解除。

注 3)契約日数が短縮された場合は、その短縮日数に関わらず、短縮により宿泊しないこととなった最初の日の分の宿泊料金についてのみ、違約金を収受します。

(警察への通報)

第 21 条

お客様の本契約等又はその他利用規則等への違反により、他のお客様及び当ホテルの権利、財産、及びサービス等を保護する必要がある場合、当ホテルは警察等関係機関へ通報する等、然るべき措置を講じます。

(本約款等の変更)

第 22 条

- 1.本約款等の内容は、予告なく変更する場合がありますのであらかじめご了承ください。最新の情報は、当ホテル公式サイト上にて公表しておりますのでご確認ください。
- 2.変更された本約款等の内容について、 変更後にお客様が当ホテルを利用した場合には、当該お客様は変更された内容に同意したものとみなします。
- 3.前項にかかわらず、本約款等の変更前に成立した宿泊契約については、変更前の規定が適用されるものとします。

(分離可能性)

第 23 条

- 1.本約款等又はその他利用規約等の一部が法令に基づいて無効と判断された場合でも、当該部分を除く本約款等及びその他利用規約等の規定は有効とします。
- 2.本約款等又はその他利用規約等の一部が、あるお客様との関係で無効とされ又は取消しされた場合でも、当該お客様を除くお客様との関係において、本約款等及びその他利用規約等は有効とします。

(準拠法)

第 24 条

本約款等の有効性、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

(優先言語)

第 25 条

本約款等及びその他利用規約等は、日本語を正文とします。お客様の参考のために提示された翻訳文がある場合でも、日本語の正文のみが契約としての効力を有するものとし、翻訳文はいかなる効力も有しないものとします。

(協議)

第 26 条

当ホテルのご利用に關して、本約款等で解決ができない問題が生じた場合には、当ホテルとお客様との間で双方誠意をもって話し合い、これを解決するものとします。

(管轄裁判所)

第 27 条

本約款等に関する一切の紛争は、弊社本社のある那覇地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

利用規定

ホテルでは、お客様に安全かつ快適にご利用 いただくため、宿泊約款第 10 条に基づき次の通り利用規則を定めておりますので、ご協力くださいますようお願い申し上げます。この規則をお守りいただけないときは、宿泊約款第 7 条により、やむを得ずご宿泊ならびにホテル内施設のご利用をお断り申し上げ、かつ当ホテルが被った損害の負担をいただく事もございますので、特にご留意くださいますようお願い申し上げます。

1 客室ご利用について

1.客室全般

- (1) 客室よりの避難経路図は、客室入り口ドアの裏側に掲示してありますのでご確認ください。
- (2) 您在室中や特にご就寝の際には、必ず内鍵とドアガードをおかけください。
- (3) ドアをノックされた時は、ドアガードをかけたままドアを開けてください。また不審者の来訪に際しては不用意に開扉なさらずフロントにご連絡ください。
- (4) 当ホテルは全館禁煙でございます。煙草は所定の場所をご利用ください。
- (5) その他火災の原因となる行為をなさないでください。
- (6) 客室内では暖房用、炊事用などの火器等をご使用なさないでください。
- (7) ホテルの許可なく客室を営業行為(展示会・その他) 等ご宿泊以外の目的にご使用なさないでください。
- (8) ホテルの許可なく客室内の備品の移動、また客室内に造作を施し、あるいは改造する等現状を著しく変更なさないでください。
- (9) ホテルの外観を損なうようなものを窓側に置かないでください。
- (10) ご訪問客とのご面会はロビーでお願い致します。
- (11) 宿泊登録者以外のご宿泊は固くお断り致します。

2.お部屋の鍵について

- (1) 滞在中お部屋からおでかけの際は、客室の鍵を必ずお持ちになり施錠をご確認ください。当ホテルは自動施錠になっております。万一、客室の鍵を紛失された場合は補償金として 2,000 円をご負担いただきます。

3.お支払い等について

- (1) お会計はご到着の際にフロント会計でお願い致します。なお、ご出発の際でも都合により会計をお願いする場合がありますので、その都度お支払いください。
- (2) お買い物代、切符代、タクシー代、郵便切手代、荷物送料等の立て替えはお断りさせていただきます。

4.貴重品、お預かり品について

- (1)ご滞在の有無に関わらず、フロントでは現金、貴重品、有価証券、腐敗あるいは破損しやすいものなどはお預かりいたしません。
万一上記場所において現金、貴重品、有価証券、腐敗あるいは破損しやすいものなどの紛失、盗難等が発生した場合、あるいは変質が生じた場合には、当ホテルでは賠償致しかねますのでご了承ください。
- (2)当ホテルがお客様よりお預かりした物品の引き渡しについては、引換証をお持ちいただいた方にのみお渡しいたします。引換証を紛失、盗難等原因の如何を問わずお失くしになった結果生じた損害につきましては、責任を負いかねます。また、引き渡し後の物品の紛失等については責任を負いかねます。
- (3)ホテル内での遺失物は遺失物規定に則り一定期間当ホテルで保管致します。(食品については賞味期限、消費期限に関わらず当日中に廃棄処分、貴重品は7日以内に最寄りの警察署に届け、その他遺失物については、3ヶ月経過後処分致します。)
- (4)お預かり物の保管期限は、原則チェックアウト日までとさせていただきます。

5.ホテル内では他のお客様の迷惑になる下記の物の持ち込み、又は行為はご遠慮ください。

- (1)犬・猫・小鳥等の動物・ペット類全般。(但し盲導犬、介助犬、聴導犬はこの限りではありません)
- (2)火薬、揮発油、その他発火、又は引火性の物。
- (3)悪臭及び強い臭いを発する物。
- (4)法により所持を禁じられている鉄砲、刃剣、覚醒剤、麻薬、薬品の類。
- (5)賭博や風紀を乱すような行為、又は他のお客様の迷惑になるような言動。
- (6)広告宣伝物の配布、品物の販売、勧誘等。
- (7)ホテル内で撮影した写真を営業上の目的で使用する事。
- (8)緊急事態、あるいはやむを得ない事情を除き、非常階段、屋上、機械室などお客様用以外の施設に立ち入る事。

6.不可抗力以外の事由により建造物、備品、その他の物品を損傷、汚染、または紛失させた場合には相当額を弁償していただくことがあります。

7.暴力団及び暴力団員並びに公共の秩序に反するおそれのある場合について

- (1)「暴力団員による不等な行為の防止等に関する法律」(平成4年3月1日施行)による指定暴力団及び指定暴力団員等の当ホテルのご利用はご遠慮いただきます。(ご予約後、あるいはご利用中にその事実が判明した場合には、その時点でご利用をお断りいたします。)
- (2)反社会团体及び反社会団体員(暴力団及び過激行動団体など並びにその構成員)の当ホテル利用はご遠慮いただきます。(ご予約後、あるいはご利用中にその事実が判明した場合には、その時点でご利用をお断りいたします。)
- (3)暴力、脅迫、恐喝、威圧的な不当要求及びこれに類する行為が認められる場合、直ちに当ホテルのご利用はご遠慮いただきます。又、かつて、同様な行為をされた方についてもご遠慮いただきます。
- (4)当ホテルを利用する方が、心神耗弱、薬品、飲酒による自己喪失など、ご自身の安全確保が困難であったり、他のお客様に危険や恐怖感、不安感を及ぼす恐れがあると認められるときは、直ちにご利用をお断りいたします。
- (5)館内及び客室内で大声、放歌及び喧騒な行為その他、他者に嫌悪感を与えたり、迷惑を及ぼしたりする行為、賭博や公序良俗に反する行為のあった場合には、直ちにご利用をお断りいたします。その他上記事項に類する行為のあるときは、ご利用をお断りいたします。
- (6)現金を持ち合わせていない場合、クレジットカードの使用が不可能な場合、及び予約受注後に不泊があった場合など、その他ホテルが認めないと判断した場合においては、全てのご利用をお断りいたします。

本約款は日本語と英語で作成されますが、約款の両文の間に不一致又は相違があるときは、
日本語がすべての点について効力を有するものとします。

General Terms & Conditions for Accommodation Contracts

(Scope of Application)

Article 1

1. The Accommodation Agreement and related contracts concluded between the Hotel and the Guest shall be subject to the provisions of these Terms and Conditions, and matters not specified in the Terms and Conditions shall comply with law or generally accepted practice.
2. Notwithstanding the provisions of the preceding paragraph, if the Hotel accepts a special contract within a scope that does not contravene laws and customs, said special contract shall take precedence.
3. With respect to Accommodation Agreements, when the Hotel provides the Guest with user guide, cautions, etc., said user guide shall be deemed to be part of the Terms and Conditions. Hereafter, this Agreement and user guide, etc. shall collectively be referred to as the "Terms and Conditions".

(Application for Accommodation Agreement)

Article 2

1. Persons seeking to book for an Accommodation Agreement with the Hotel shall inform the Hotel of the following:
 - (1) Guest name, address, phone number, gender, age, and date of birth, etc.
 - (2) Date of stay and estimated arrival time
 - (3) Hotel fee (generally, the basic accommodation fees listed in Appendix 1)
 - (4) Other matters deemed necessary by the Hotel
2. If the Guest requests to continue their stay beyond the date of stay provided in Item 2 of the preceding paragraph, this shall be treated by the Hotel as an application for a new Accommodation Agreement at the time on which the request is made.

(Establishment of Accommodation Agreement, etc.)

Article 3

1. An Accommodation Agreement shall be deemed established when the Hotel accepts an application made under the preceding Article. However, this shall not apply where the Hotel can prove that it did not accept the application.
2. When an Accommodation Agreement has been concluded pursuant to the provisions of the preceding paragraph, the application fee specified by the Hotel up to a limit of the basic accommodation fee for the period of stay shall be paid by the date designated by the Hotel. If the payment is not made by the designated date, the Accommodation Agreement shall be invalid.
3. Application fees shall be applied first to the final accommodation fees to be paid by the Guest, and in the event of an incident under the provisions of Article 6 or Article 20, this shall apply after any penalties or compensation, in that order, and if there is a balance under the provisions of Article 13, this shall be refunded when settlement is made.

(Special Contracts Requiring No Application Fee)

Article 4

1. Notwithstanding the provisions of Paragraph 2 of the preceding Article, the Hotel may make special contracts where the payment of the application fee under the same paragraph is not required at the conclusion of the Agreement.
2. When accepting the application for an Accommodation Agreement, if the Hotel does not request payment of a application fee under Paragraph 2 of the preceding Article, or if the due date for the payment of the application fee is not specified, this shall be handled as a special contract in accordance with the preceding paragraph.

(Refusal to Conclude Accommodation Agreement)

Article 5

1. In the following situations, the Hotel may refuse to conclude an Accommodation Agreement.
 - (1) When the application for accommodation does not comply with the Terms and Conditions
 - (2) When the Hotel is fully booked and has no rooms available for the Guest
 - (3) When it is apparent that the person wishing to stay has an infectious disease
 - (4) When it is recognized that the person wishing to stay is at risk of acting in violation with the provisions of the law, public order, or good morals with regard to the accommodation

- (5) When the person wishing to stay is an organized crime group, a member of an organized crime group, affiliated with or related to an organized crime group or other antisocial force
- (6) When the person wishing to stay is a corporation or other organization whose business activities are under the control of an organized crime group or members of an organized crime group
- (7) When the person wishing to stay is a corporation which has among its officers organized crime groups or persons associated with organized crime groups
- (8) When the person wishing to stay engages in violent demands to the Hotel staff or asks for burdens exceeding a reasonable limit
- (9) When it is not possible to accommodate a Guest due to natural disaster, facility failure, or other unavoidable circumstances
- (10) When falling under the provisions of Article 5 of the Okinawa Prefecture Inns and Hotels Law Enforcement Ordinance (based on prefectural ordinance)
 - ① When it is recognized that a person wishing to stay is acting particularly unusually and is at risk of causing issues for other guests
 - ② When it is recognized that a person wishing to stay is remarkably unhygienic in body or clothing, and there is a risk of disturbing other guests
- (11) When the person wishing to stay does not agree to register the items based on Article 8 Paragraph 1
- (12) When there is a false statement or risk of such in the details registered under Article 8 Paragraph 1
- (13) When other Terms of Use, etc. are violated

(Guest's Right to Cancel Agreements)

Article 6

1. The Guest may cancel the Accommodation Agreements by notifying the Hotel.
2. When a Guest cancels an Accommodation Agreement in whole or in part for reasons attributable to the Guest (when the Hotel has set a payment due date for the application fee and has requested payment in accordance with Article 3 Paragraph 2, and excluding the case where the Guest has cancelled the Accommodation Agreement prior to payment), the Hotel will apply penalties in accordance with Article 21. However, in the case where the Hotel has accepted a special contract as set forth in Article 4 Paragraph 1, the Guest is required to pay a penalty only when the Hotel has notified the Guest of the obligation to pay a penalty when cancelling the Accommodation Agreement in accordance with the special contract.
3. If the Guest has not arrived by 10 pm (or if the estimated arrival time is specified in advance, 2 hours after that time) on the date of the stay without contacting the Hotel, the Hotel may deem the Accommodation Agreement as having been cancelled by the Guest and take action accordingly.
4. The provisions of the preceding paragraphs shall not preclude the Hotel from claiming compensation for damages against the guest.

(Hotel's Right to Cancel Agreements)

Article 7

1. In the following circumstances, the Hotel may cancel the Accommodation Agreement.
 - (1) When it is recognized that the Guest is at a risk of acting contrary to the provisions of the law, or against public order or good morals, or when recognized to have done the same
 - (2) When the Guest is clearly recognized as having an infectious disease
 - (3) When the Guest is an organized crime group, a member of an organized crime group, or affiliated or related to an organized crime group or some other antisocial force
 - (4) When the Guest is a corporation or other organization whose business activities are controlled by an organized crime group or a member of an organized crime group
 - (5) When the Guest is a corporation which has officer who is a member of an organized crime group or affiliated with an organized crime group
 - (6) When the Guest makes violent demands on the Hotel or Hotel staff or requests burdens that exceed a reasonable limit
 - (7) When it is not possible to provide accommodation due to force majeure such as natural disaster, etc.
 - (8) When falling under the provisions of Article 5 of the Okinawa Prefecture Inns and Hotels Law Enforcement Ordinance (based on prefectural ordinance)
 - ① When it is recognized that a person wishing to stay is intoxicated or is acting particularly unusually and is at risk of causing issues for other guests
 - ② When it is recognized that a person wishing to stay is remarkably unhygienic in body or clothing, and there is a risk of disturbing other guests
 - (9) When the Guest smokes cigarettes in the bed, engages in mischief with firefighting equipment, or shows other behaviors determined by the Hotel to not be in compliance with prohibitions in the Terms of Use (limited to those required under the Fire Prevention Act)
 - (10) When the instructions of the General Manager and staff of the Hotel are not followed pertaining to the items above
2. If the Hotel cancels the Accommodation Agreement in accordance with the provisions of the preceding paragraph, there shall be no charge for accommodation services etc. if the Guest has not yet received such services

(Registration of Stay)

Article 8

1. The Guest shall register the following information at the front desk of the Hotel on the date of the stay.
 - (1) Guest name, address, phone number, gender, age, and date of birth, etc.
 - (2) In the case of foreign nationals, nationality and passport number
 - (3) Departure date and scheduled departure time
 - (4) Other matters deemed necessary by the Hotel
2. When the Guest intends to make payment of fees under Article 12 by traveler's check, credit card, or accommodation coupons, etc. as a substitute for currency, this matter shall be communicated to the Hotel in advance, at the time of registration under the preceding paragraph.
3. Please note that the foreign Guest who have no address in Japan will be asked to present their passport to be copied, and will be asked to provide their nationality and passport number in addition to their name, address, and occupation.

(Guestroom Use Time)

Article 9

1. The times during which the Guest may use the Hotel guestrooms shall be from 3 pm until 11 am the following day. However, in the case of continuing stay, the room can be used all day except for on the days of arrival and departure.
2. Notwithstanding the provisions of the preceding paragraph, the Hotel may allow use of the guestroom exceeding the hours specified in the same paragraph. In this case, the following additional charges shall apply:
2,000 yen per hour after 11 am (Can be extended up to 1 pm)

(Compliance with Usage Rules)

Article 10

Within the Hotel, the Guest shall be asked to follow the usage rules that are set by the Hotel and are displayed inside the Hotel

(Prohibited Acts)

Article 11

1. The Guest may not engage in the following acts, whether themselves or through a third party.
 - (1) Register or provide false information when using the Hotel
 - (2) Illegally use payment methods such as unauthorized credit cards, etc. when using the Hotel
 - (3) Engage in unauthorized access or illegal use of the personal information of third parties
 - (4) Use the Hotel, irrespective of the purpose, for resale business purposes etc.
 - (5) Book multiple accommodations and then cancelling them, or similar acts
 - (6) Repeatedly book and cancel accommodations without good reason, or similar acts
 - (7) Make unauthorized access to the systems or other computers of the Hotel using the Hotel's network, or similar acts
 - (8) Send or post harmful computer programs, etc. using the Hotel's network, or similar acts
 - (9) Remove fixtures from accommodation facilities, make requests that exceed socially acceptable limit, engage in harassment such as posting on social media for the purpose of defaming, slandering, intimidating, or soliciting backlash against the staff; or engage in any activity that may interfere with the Hotel operation or may damage the trust and brand of the Hotel or Hotel group, or any similar acts
 - (10) Make overbearing and unreasonable demands to the Hotel or staff using violence, intimidation, blackmail, or other methods
 - (11) Cause nuisance, damage, or harm, or be at risk of doing so, to other guests and/or other third parties, the Hotel, or the Hotel group
 - (12) Infringe or may infringe on copyrights, trademarks and other intellectual property rights, privacy, human rights, or other rights of other guests, third parties, the Hotel, or the Hotel group
 - (13) Engage in acts contrary to public order and morals, criminal acts, acts against laws and regulations, or acts at risk of being so
 - (14) Engage in acts that demonstrate, assist, or encourage the power of organized crime groups, etc.
 - (15) Engage in acts that violate the provisions of the Terms and Conditions, etc.
 - (16) Engage in acts that violate the provisions of other Terms of Use
 - (17) Engage in any other act deemed inappropriate by the Hotel
2. If the Hotel suffers damage due to a violation of the preceding paragraph, the Hotel shall be compensated by the Guest for said damage.

(Business Hours)

Article 12

1. The information for the business hours of the Hotel's main facilities, etc. can be obtained from the pamphlets, signs around the Hotel, or the service directory in the guestroom.
2. Business hours are subject to temporary change due to unavoidable reasons. In such a case, the Guest will be informed by appropriate means.

(Payment of Fees)

Article 13

1. The breakdown and the calculation method of accommodation fees to be paid by Guest shall be according to Table 1.
2. The payment of accommodation fees under the preceding paragraph shall be paid in currency or alternative methods such as traveler's checks, hotel vouchers, credit cards, or others recognized by the Hotel, and it shall be paid at the front desk when the Guest departs or when requested by the Hotel.
3. When the Hotel provides a room to a Guest and makes it available, accommodation fees will apply even if the Guest decides not to stay.

Attached Table 1 – Breakdown of Accommodation Fees (in relation to Article 2 Paragraph 1 and Article 12 Paragraph 1)

Total amount to be paid by Guest	Accommodation fees (Basic accommodation fee: room fee)
	Additional charges (Food, beverages, and other usage charges)
	Tax (consumption tax)

Notes: 1. The basic accommodation fee depends on the room rate. 2. If tax laws are amended, the amended provisions shall apply.

(Responsibilities of the Hotel)

Article 14

1. If in the execution of an Accommodation Agreement or related contracts, or by default, damage is caused to a Guest, said damage will be compensated by the Hotel. However, this shall not apply if the damage is not attributable to the fault of the Hotel.
2. The Hotel is covered by travel liability insurance to handle emergency fires, etc.

(Handling of Inability to Provide Contracted Guestroom)

Article 15

1. If the Hotel is unable to provide a guestroom that has been contracted with a Guest, alternative accommodation facility shall be arranged with the consent of the Guest, with the same conditions as much as possible.
2. Notwithstanding the provisions of the preceding paragraph, if the Hotel is not able to arrange alternative accommodation, the Hotel shall pay the Guest compensation in an amount equivalent to the cancellation fee, and this payment shall be applied to the amount of any damages. However, compensation shall not be paid when the inability to provide a guestroom is not due to fault attributable to the Hotel.

(Handling of Checked Items)

Article 16

1. During the stay at the Hotel, the Guest is asked to carefully manage their cash and valuables at their own responsibility. Any loss, theft, or damage To the Guest's cash and valuables shall be the responsibility of the Guest, and the Hotel shall bear no responsibility.
2. If there is loss or damage due to the negligence of the Hotel, the Hotel will compensate for said damage. However, the Hotel will compensate up to 100,000 yen only for damage to items for which no specification or price has been presented in advance.

(Storage of Guest's Baggage and Personal Belongings)

Article 17

1. If the Guest's baggage arrives at the Hotel prior to the Guest's stay, the baggage will be stored under the responsibility of the Hotel only if notified prior to its arrival, and the baggage will be handed over to the Guest when they check in at the front desk.
2. After guests have checked out, if any of their belongings or personal items are left behind in the hotel without instructions from the owner, we will store them in accordance with our lost and found policy for a certain period. (Food items will be disposed of on the same day regardless of expiration dates, valuables will be delivered to the nearest police station within 7 days, and other lost items will be disposed of after 3 months.) Additionally, items deemed to be discarded by the hotel may be disposed of at the hotel's discretion.
3. In the case of the preceding two paragraphs, the responsibility of the Hotel to store the Guest's baggage shall be in accordance with the provisions of Paragraph 1 of the preceding Article in the case of Paragraph 1, and in accordance with Paragraph 2 of the same Article in the case of the preceding paragraph.

(Parking Lot Responsibilities)

Article 18

The hotel does not have a private parking lot. For guests arriving by car, we will guide you to our affiliated parking lots. The hotel will only guide you to the parking lot and will not be responsible for the management of your vehicle. We are not responsible for the management of vehicles.

(Guest Responsibilities)

Article 19

If the Hotel incurs damage by the Guest, intentionally or due to negligence, the said Guest shall compensate the Hotel for the damage.

(Penalties)

Article 20

1. If the Guest cancels at their own discretion after an Accommodation Agreement is concluded, such cancellation shall be handled in accordance With the cancellation policy in Table 2. For the accommodation package including breakfast, etc. (hereinafter “Package”), the published amount shall apply.
2. Where the same Guest has an agreement to stay for consecutive nights, the penalty shall be the fee for the first day (or Package fee). For group of Guest (15 people or more), penalties will be determined separately, as specified in the Agreement at the time of signing.
3. In addition, for Packages planned by our Hotel, penalties may differ from the previous provisions.

Attached Table 2 – Cancellation Policy

Day of receipt of notice of Cancellation No. of Guest	30 days ahead	14 days ahead	8 days ahead	7 days ahead	5 days ahead
Up to 14 people	None	None	None	None	None
15 people or more	10%	20%	20%	30%	30%

Day of receipt of notice of Cancellation No. of Guest	4days ahead	3 days ahead	2days ahead	Previous day	Day of booking	No show
Up to 14 people	None	30%	30%	50%	80%	100%
15 people or more	30%	50%	50%	80%	100%	100%

Note 1: Even if a booking is made as an individual (1-14 people), if the total number of days booked for accommodation exceeds 15 days, this may be considered a group guest booking.

Note 2: Penalties shall not apply even if an accommodation booking is made for group guests, if all of the following apply.

- (1) Bookings made up to 14 days prior to the date of stay
- (2) Cancellations of 10% or less of the number of people who have booked accommodation (fractions are rounded up)
- (3) If the Agreement period is shortened, irrespective of the number of days by which it was shortened, penalties shall only be paid for the first day's accommodation fee of the days not stayed due to shortened Agreement period.

(Reporting to Police)

Article 21

If the Guest violates these Terms and Conditions or other Terms of Use, etc., resulting in the need to protect the rights, property, and services, etc. of the Hotel and other guests, the Hotel shall take appropriate measures such as reporting to the police or relevant authorities.

(Changes to the Terms and Conditions, etc.)

Article 22

1. Please note that the contents of the Terms and Conditions are subject to change without notice. Please check the latest information posted on the Hotel's official website.
2. Regarding changes to the content of the Terms and Conditions, if the Guest uses the Hotel after such changes, the Guest shall be deemed to have agreed to the changed contents.
3. Notwithstanding the preceding paragraph, for the Accommodation Agreements concluded prior to any changes to the Terms and Conditions, the provisions before the change shall apply.

(Separability)

Article 23

1. Even if parts of the Terms and Conditions or other Terms of Use, etc. are deemed invalid under laws and regulations, the Terms and Conditions and other Terms of Use, etc. shall be valid with the exception of the invalid part.
2. Even if parts of the Terms and Conditions or other Terms of Use, etc. are invalidated or cancelled for a particular Guest, the Terms and Conditions or other Terms of Use, etc. shall remain valid in relation to a Guest other than the said Guest.

(Governing Law)

Article 24

The laws of Japan shall apply in relation to the validity, interpretation, and execution of the Terms and Conditions.

(Preferred Language)

Article 25

The original text of the Terms and Conditions and other Terms of Use, etc. shall be Japanese.

If there is a translation provided for the reference of Guest, the original Japanese text shall be valid as a contract, and the translated text shall have no effect.

(Consultation)

Article 26

If there are issues related to the use of the Hotel that cannot be resolved by these Terms and Conditions, such issues shall be resolved through discussion in good faith between the Hotel and the Guest.

(Court of Jurisdiction)

Article 27

The Naha District Court in Naha where our head office is located shall be the exclusive jurisdictional court of first instance for any disputes regarding the Terms and Conditions.

Terms of Use

The Hotel has established the following Terms of Use to ensure the safe and comfortable use by the Guest of our services in accordance with Article 10 of the Accommodation Agreement. Thank you for your cooperation in complying with them. Please note that if the Terms of Use are not complied with, staying or using the facilities in the Hotel will not be allowed in accordance with Article 7 of the Terms and Conditions, and the Hotel may require payment for any damage incurred.

1 Use of Rooms

1. General Guestrooms

- (1) Please check the evacuation route map from each guest room that is posted behind the room entry door.
- (2) Please be sure to lock the door and set the door latch while in the room, and especially before going to bed.
- (3) When there is a knock at the door, open the door with the door guard on. If visited by a suspicious individual, do not open the door and contact the front desk.
- (4) The entire Hotel is non-smoking. Please use designated smoking areas.
- (5) Please do not engage in activities that may cause fire.
- (6) Open flames for heating and cooking are not allowed in the guestroom.
- (7) Please do not use the guestroom for sales activities (such as exhibitions) etc., or any other purpose than staying, without the permission of the Hotel.
- (8) Please do not move fixtures inside guestroom, decorate the interior of guestroom, or modify guestroom such as by remodeling to significantly change it, without the permission of the Hotel.
- (9) Please do not place anything on the window side which may spoil the exterior appearance of the Hotel.
- (10) Please meet visitors in the lobby.
- (11) It is strictly prohibited for anyone other than registered Guest to stay at the Hotel.

2. Room Keys

- (1) When leaving the room during stay, please be sure to take the room key and check that the door is locked. Doors of the guestroom of the Hotel will lock automatically. If the Guest loses the room key, there will be a charge of 2,000 yen for replacement.

3. Payment, etc.

- (1) Please pay at the front desk upon arrival. There may also be additional charges at the time of departure, so please pay them as well.
- (2) We do not accept payment on behalf of shopping services, tickets, taxis, luggage shipping, etc.

4. Valuables and Checked Items

- (1) Regardless of whether a customer is staying at the Hotel, the front desk does not check cash, valuables, securities, or perishable or fragile items. Please note that the Hotel will not compensate for the loss, theft, etc. of cash, valuables, securities, or the deterioration of perishable or fragile items.
- (2) The goods accepted by the Hotel on behalf of the Guest will only be handed over upon presentation of a receipt. The Hotel will not be responsible for any damage caused as a result of missing receipts, regardless of whether due to loss or theft. The Hotel will also not be responsible for the loss of items after delivery.
- (3) Lost items found within the hotel premises will be held in accordance with the lost and found policy for a certain period. (Food items will be disposed of on the same day regardless of expiration dates, valuables will be delivered to the nearest police station within 7 days, and other lost items will be disposed of after 3 months.)
- (4) In principle, the storage period for items accepted on behalf of the Guest will be until the checkout date.

5. Please refrain from bringing the following items into the Hotel or behaving in a manner that will cause inconvenience to other guests and customers.

- (1) Animals such as dogs, cats, birds, or any other pets (however, this does not apply to guide dogs, service dogs, and hearing dogs)
- (2) Gunpowder, volatile oils, and other combustible or flammable substances
- (3) Objects that emit foul or strong odors
- (4) Guns, swords, stimulants, narcotics, drugs, or other items prohibited by law
- (5) Gambling or other acts that disturb public morals, or behavior that may cause inconvenience to other customers
- (6) Distribution of advertising materials, sales activities, or solicitation, etc.
- (7) Using photographs taken inside the Hotel for business purposes
- (8) Entering emergency stairs, rooftop, machine rooms, and other facilities that are not intended for customers, except in the case of emergencies or other unavoidable circumstances

6. The customer may be required to pay reasonable compensation for any damage, contamination or loss to buildings, fixtures, or other items for reasons other than force majeure.

7. In case of organized crime groups, members of organized crime groups, and acts likely to contravene public order

- (1) Designated organized crime groups and designated organized crime group members, etc. under the "Act on Prevention of Unjust Acts by Organized Crime Group Members" (enforced on March 1, 1992) will be denied from using the Hotel. (They will be denied use at the moment that they are identified as such, whether after booking or during use.)
- (2) Antisocial groups and members of antisocial groups (organized crime groups and extremist groups and their members) will be denied using the Hotel. (They will be denied use at the moment that they are identified as such, whether after booking or during use.)
- (3) Use of the Hotel will immediately be denied in the event of violence, threats, blackmail, or intimidating and unreasonable demands or similar acts. The same will apply to persons that have engaged in similar acts in the past.
- (4) A person will be immediately denied using the Hotel if the person is found to be incapable of ensuring their own safety due to mental incapacitation or influence of drugs or alcohol, or found to be a threat or a danger to other customers.
- (5) Hotel use will be denied in the event of speaking loudly, singing, or noisy activities, etc. in the facilities or guestrooms, or other acts that cause offence or trouble to others, or if engaging in gambling or other acts contrary to public order and morals. Use will also be denied in the event of other acts similar to those above.
- (6) All use will be denied in the event that the Guest does not have cash, is not able to use a credit card, and if there is a no-show after booking, etc., or other circumstances deemed unacceptable by the Hotel.

These Terms of Use are prepared in Japanese and English, but in the event of differences or discrepancies between the two documents, the Japanese text shall prevail in all respects.

カスタマーハラスメントに対する基本方針

リゾーツ琉球株式会社

1. はじめに

当社は、お客様に心からご満足いただける商品・サービスの提供を目指し、日々真摯に取り組んでおります。そのために、お客様からいただくご意見やご要望を大切に受け止め、信頼にお応えすることを最も重要な使命の一つと考えています。

一方で、一部のお客様による従業員（当社で就業する派遣社員、フリーランス・個人事業主、パートナー企業の社員等を含みます）の人格を否定する言動、威圧的な要求、暴力やセクシュアルハラスメント等、いわゆる「カスタマーハラスメント」は、従業員の尊厳を傷つけ、安全で健全な職場環境を脅かす深刻な問題です。こうした状況を踏まえ、法改正によって事業主に課された「従業員をカスタマーハラスメントから守るための雇用管理上の措置義務」を、当社は果たすべき重要な社会的責務と受け止めております。

当社は、この社会的責務を果たすとともに、すべての従業員が心身ともに健康で、尊厳を保ちながら安心して働ける環境を確保することを目的として本方針を定めます。従業員一人ひとりが安心して力を発揮できることで、お客様に対してより良いサービスを提供できると考えています。

なお、本方針は、お客様からの正当なご意見やご要望、商品・サービスへの建設的なご指摘を拒むものではありません。当社はお客様の権利を尊重し、誠心誠意対応いたします。その上で、カスタマーハラスメントに対しては、従業員個人の問題とせず、会社として組織的かつ毅然と対応してまいります。

また、当社は、当社の従業員がお客様やお取引先様の従業員の皆様に対してハラスメント行為を行うことのないよう、教育・研修を徹底し、すべての関係者の皆様と健全な関係を築いてまいります。

2. お客様の正当な権利の尊重

当社は、本方針の運用にあたり、お客様の正当な権利を不当に損なうことのないよう最大限配慮します。当社の至らない点が不満を招く一因となり得ることを認識し、商品・サービスに関するご意見やご要望は、業務改善に繋がる貴重なものとして真摯に受け止め、適切かつ迅速な対応に努めます。

また、消費者契約法、消費者基本法や障害者差別解消法、認知症基本法の趣旨に基づき、多様なお客様の権利や特性を踏まえた対応を行います。契約内容や重要事項について誤認・誤解が生じないよう分かりやすい説明に努めるとともに、障害の特性や高齢等に伴う事情により配慮を必要とされるお客様に対しては、社会的障壁を取り除くための合理的配慮の提供に努めます。当社は、すべてのお客様が安心してご利用いただけるよう、継続的な体制整備と改善に取り組んでまいります。

3. お客様へのお願い

当社は、すべてのお客様と良好な信頼関係を築き、ご満足いただける商品・サービスの提供に誠心誠意努めております。この関係をより良いものとして維持するため、お客様におかれましても、当社の従業員一人ひとりの人格を尊重し、その言動にご配慮いただけますよう、心よりお願い申し上げます。

それでもなお、お客様の言動が当社の定めるカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の尊厳と安全な職場環境を守るため、必要に応じて以下のような措置を段階的に、又は状況に応じて講じる場合がございます。

- ・事実確認のための録音・録画の実施

- ・ハラスメント行為の中止のお願い及び警告（警告文の発出を含む）
- ・商品・サービスの提供や進行中の商談の中止
- ・（施設等の場合）施設内からのご退去のお願い及び今後のご利用（ご入館・ご入店）のお断り
- ・悪質な場合の警察への通報
- ・弁護士等への相談の上での法的措置

当社は、すべてのお客様に公平で質の高いサービスを提供し続けるため、従業員とお客様の双方にとって安心できる健全な事業環境の維持に努めてまいります。何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

4. 当社におけるカスタマーハラスメント

当社におけるカスタマーハラスメントとは、労働施策総合推進法及び厚生労働省の指針の内容に基づき、以下の3つの要素をすべて満たす言動を指します。

- ・お客様（今後商品・サービスの利用可能性がある方、利用者の家族、施設の近隣住民、お取引先様、その他関係者を含みます）から行われること
- ・社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
- ・それらにより、従業員の就業環境が害されること

◆定義の考え方

「社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは、要求内容に妥当性がない場合や、その伝え方や態度が社会常識から見て不適切な場合を指します。たとえ要求内容に一定の妥当性があつたとしても、暴言や威圧的な態度、長時間の拘束、執拗な接触、SNSへの投稿等、行き過ぎた手段であれば該当する可能性があります。

また、「従業員の就業環境が害されること」とは、そうした言動によって従業員が身体的又は精神的に苦痛を受け、本来の力を安心して発揮できなくなる状態をいいます。この判断は「社会一般の平均的な従業員がどう感じるか」を基準とし、一度の行為であってもそれが強い苦痛を与え、即座に就業環境を悪化させる場合にはカスタマーハラスメントにあたります。

なお、障害者差別解消法に基づく「合理的配慮」の提供を求めること自体は、カスタマーハラスメントにはあたりません。

5. 具体的なカスタマーハラスメント行為

以下に挙げる言動は、当社の定めるカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。ただし、これはあくまで例示であり、これらに限定されるものではありません。個別の事案については、前章の定義に基づき総合的に判断します。

（１）要求の内容が妥当性を欠く言動

- ・当社の提供する商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合での、金銭補償や商品交換の要求
- ・要求の内容が、当社の提供する商品・サービスとは関係がない場合（性的な要求、従業員のプライバシーに関わる要求を含む）

（２）要求を実現するための手段・態様が不当な言動

- ・身体的な攻撃
 - ・殴る、蹴る、物を投げつける、唾を吐きかける等の暴行・傷害行為、わざとぶつかる行為
- ・精神的な攻撃
 - ・脅迫、名誉棄損、侮辱、人格を否定するようなひどい暴言
 - ・多数の人がいる前で従業員の名誉を傷つける言動を行うこと
 - ・性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動及びアウティング又はその強要若しくは禁止

- ・SNS等への悪評の投稿をほのめかすことによる脅し
- ・**威圧的な言動**
 - ・大声を出す、机を叩く、従業員をにらみつける等の威圧的・恫喝的な言動
 - ・従業員の話を遮る等高圧的に自らの要求を主張すること
 - ・反社会的な言動を行うこと
- ・**拘束的な行動**
 - ・正当な理由なく、長時間にわたり居座る、又は電話を継続する
 - ・退去を求めても応じない（不退去）
 - ・必要な回答を行った後も、正当な理由なく電話を切らせず、意図的に通話を継続させること
- ・**執拗な（繰り返される）言動**
 - ・合理的な理由なく、同じ要求やクレームを何度も繰り返す
 - ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
 - ・電話やメールで、既に対応できない旨をお伝えした内容や同一の要件について、日や時間を変えて何度も繰り返し問い合わせを行うこと
- ・**土下座、謝罪訪問の要求**
 - ・正当な理由なく、土下座や、従業員の自宅への謝罪訪問等を要求すること
- ・**差別的な言動**
 - ・人種、国籍、性別、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等に関する差別的な発言
- ・**性的な言動**
 - ・従業員に対して、わいせつな言動やつきまとい、食事やデートへの執拗な誘い等を行うこと
- ・**従業員個人への攻撃・プライバシー侵害**
 - ・従業員の容姿や服装についての中傷
 - ・従業員の氏名、写真、映像等を本人の許可なく盗撮、撮影、録音すること
 - ・従業員個人を特定できる情報（性的指向等の情報を含む）や、事実に基づかない誹謗中傷をSNSやインターネット上に投稿すること

（３）要求内容の妥当性に照らして、手段・態様が不相当な言動

- ・商品・サービスの瑕疵の程度に比して、社会通念上、著しく高額な金銭補償を要求すること
- ・「法律を変えろ」等、従業員には対応不可能な要求を行うこと
- ・商品・サービスの瑕疵の程度に比して、過度な謝罪の要求（土下座を除く）

（参考）ホテル・レストラン事業において特に想定される具体例

- ・客室のグレードアップや無料宿泊、無料飲食を、瑕疵がないにもかかわらず執拗に要求すること
- ・チェックイン・チェックアウトの手続や料理の提供に時間を要したことのみを理由に、土下座や過大な返金・値引きを要求すること
- ・フロントや客室、レストランのホールにおいて、他のお客様の面前で従業員を大声で怒鳴りつける、または長時間にわたり居座り従業員を拘束すること
- ・予約の相違や満室・満席等を理由に、従業員個人を特定できる情報とともにSNSや口コミサイトへ誹謗中傷を投稿し、又は投稿すると告げて脅すこと
- ・送迎バスの運転手や案内スタッフに対し、暴言を吐く、進路を妨害する等の行為を行うこと

6. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントが発生した際、何よりも従業員の安全と尊厳を守ることを最優先とし、組織として以下の対応を行います。

◆発生時の現場対応

（１）従業員の安全確保

- ・お客様による暴力行為や威圧的な言動が見られる場合には、速やかに当該従業員を現場から引き離す等、身体的・精神的な安全確保を最優先します。
- ・必要に応じて警察へ通報します。

(2) 組織的な対応

- ・従業員一人に負担をかけることなく、上長や複数の従業員が連携して対応し、会社として責任をもって対処します。

(3) 状況の正確な把握

- ・お客様のご主張と現場の状況を正確に把握するため、必要に応じて記録を行い、後の確認・対応に備えます。
- ・記録にあたっては、関係者の個人情報保護に十分配慮し、適切に取扱います。

◆発生後の対応（事実確認とお客様への対応）

(1) 迅速かつ客観的な事実確認

- ・相談窓口や担当部署が中心となり、従業員への聴取、記録の確認、第三者（他の従業員やお客様）の証言等をもとに、客観的かつ迅速に事実を確認します。

(2) 毅然とした対応

- ・カスタマーハラスメントに該当する行為については、中止を求めます。
- ・特に悪質と考えられる行為（暴行、脅迫、過度な要求の繰返し等）については、あらかじめ定めた方針に基づき、商品・サービスの提供拒否、退去要請、今後の取引停止、警告文の発出等の措置を講じます。
- ・必要に応じて、警察や弁護士への相談等、法的措置を検討します。

当社は、すべての従業員が安心して働ける環境を守り、お客様に公平で質の高いサービスを提供し続けるため、毅然とした対応を徹底してまいります。

7. ハラスメント未然防止のための取り組み

当社は、お客様から寄せられる正当なご意見やご要望を、サービス改善に欠かせない大切な機会と考えています。一方で、当社の初期対応が不適切であれば、お客様の不満を増幅させ、結果としてカスタマーハラスメントに発展するおそれがあることも認識しています。こうした事態を防ぎ、お客様との健全な関係を築くため、当社は次の取り組みを徹底します。

(1) 傾聴と共感

お客様が何にお困りで、何を求めているのかを正確に理解するため、丁寧に耳を傾け、共感をもってお話を伺います。消費者の心理や障害特性等への理解を深めるための教育を行い、お客様との建設的な対話に努めます。

(2) 適切な初期対応

すべての従業員を対象に、言葉遣いや事実確認の要点等、クレーム初期対応に関する教育・研修を定期的実施し顧客等への対応力の向上を図ります。

(3) 事実に基づく誠実な対応

状況を正しく把握した上で、当社に過失がある場合は真摯に謝罪し、規定に基づく適切な対応を迅速に行います。その場で判断できない場合は、安易に回答せず、確認の上であらためてご連絡します。

(4) 対応プロセスの改善

いただいたご意見や対応事例を社内で共有・分析し、商品・サービスだけでなく、お客様対応プロセス全体の継続的な改善にいかします。

(5) 他者への加害防止

当社は、当社で働くすべての者が他の事業主の雇用する労働者に対してカスタマーハラスメントを行わないよう、必要な注意を払うための啓発活動に努めます。

当社は、これらの取り組みを通じて、お客様に安心してご利用いただける環境を守り、健全な関係の維持に努めてまいります。

8. お取引先様との連携について

当社は、お取引先様を事業における重要なパートナーと考えており、相互に尊重し合える健全な関係の構築に努めています。サプライチェーン全体でカスタマーハラスメントを防止するため、以下のとおり連携してまいります。

(1) 相互尊重と健全な関係の構築

当社の従業員が、お客様やお取引先様の従業員の皆様に対してハラスメント行為を行うことのないよう、教育・研修を徹底し、すべての関係者の皆様と健全な関係を築いてまいります。当社の従業員（役員を含む）が他社の従業員に対してカスタマーハラスメントを行った事実が確認された場合には、就業規則等に基づき厳正に対処します。

(2) 誠実な連携対応

お取引先様から、カスタマーハラスメントに関するご相談や、事実関係の確認（特に当社従業員の言動が関与する場合）について協力のご依頼があった際には、真摯に受け止め、迅速に対応するよう努めます。これは、改正労働施策総合推進法第33条第3項に定められた事業主間の協力努力義務に基づくものでもあります。

(3) 公正な関係の維持

上記のようなご相談や協力依頼があったことを理由として、お取引先様との契約を見直す等、不利益な取扱いを行うことは一切ございません。

(4) フリーランス・業務委託の方への配慮

当社は、当社で就業するフリーランス等の皆様に対しても、当社の従業員と同様に、カスタマーハラスメントから保護し、万が一被害の相談があった場合には、必要に応じて適切な対応を行うよう努めます。

お取引先様におかれましても、本方針にご理解をいただき、ともにハラスメントのない事業環境の構築にご協力くださいますようお願い申し上げます。

■改正履歴

改正年月日	改正内容
令和6年4月1日	策定
令和8年10月1日	令和8年10月1日施行改正労働施策総合推進法に基づき全面改定

Basic Policy on Customer Harassment

Resorts Ryukyu Co., Ltd.

1. Introduction

We are sincerely committed to providing products and services that will bring our customers genuine satisfaction. To that end, we take the feedback and requests we receive from our customers very seriously and consider living up to their trust to be one of our most important missions.

On the other hand, so-called “customer harassment”—such as remarks or actions by certain customers that denigrate the character of employees (including temporary staff working at our company, freelancers, sole proprietors, and employees of partner companies), as well as intimidating demands, violence, and sexual harassment—is a serious issue that undermines the dignity of our employees and threatens a safe and healthy work environment. In light of this situation, we view the “obligation to implement employment management measures to protect employees from customer harassment”—imposed on employers by amendments to the law—as an important social responsibility that we must fulfill.

We have established this policy to fulfill our social responsibility and to ensure that all employees enjoy good physical and mental health and can work with peace of mind while maintaining their dignity. We believe that when each and every employee can work with peace of mind and give their best, we can provide better service to our customers.

We have established this policy to fulfill our social responsibilities and to ensure a work environment where all employees can maintain their physical and mental well-being and work with peace of mind while preserving their dignity. We believe that when each and every employee feels secure and can perform to the best of their ability, we can provide better service to our customers. Furthermore, we will thoroughly implement education and training to prevent our employees from engaging in any form of harassment toward our customers or the employees of our business partners, and we will strive to build healthy relationships with all stakeholders.

2. Respect for Customers’ Legitimate Rights

In implementing this policy, we will take the utmost care to ensure that our customers’ legitimate rights are not unduly infringed upon. We recognize that our shortcomings may be a source of dissatisfaction, and we will sincerely accept all feedback and requests regarding our products and services as valuable input for improving our operations, striving to respond appropriately and promptly.

Furthermore, in accordance with the spirit of the Consumer Contract Act, the Basic Act on Consumers, the Act on the Elimination of Discrimination against Persons with Disabilities, and the Basic Act on Dementia, we will provide services that take into account the rights and characteristics of our diverse customer base. We strive to provide clear explanations to prevent any misunderstandings or misinterpretations regarding contract terms and important matters. Additionally, for customers who require special consideration due to the nature of a disability or advanced age, we are committed to providing reasonable accommodations to remove social barriers. We are dedicated to continuously refining and improving our systems to ensure that all customers can use our services with peace of mind.

3. A Request to Our Customers

We are committed to building strong, trusting relationships with all of our customers and to providing products and services that meet their expectations with the utmost sincerity. To help us maintain and strengthen these relationships, we sincerely ask that you respect the dignity of each of our employees and be considerate of your words and actions.

Nevertheless, if we determine that a customer’s words or actions constitute customer harassment as defined by our company, we may, as necessary, take the following measures in stages or as appropriate to the situation in order to protect the dignity of our employees and ensure a safe work environment.

- Recording audio and video to verify the facts

- Requesting that the harassment cease and issuing a warning (including the issuance of a written warning)
- Suspending the provision of products or services, or halting ongoing business negotiations
- (In the case of facilities, stores, etc.) Requesting that the individual leave the premises and refusing future use (entry to the facility or store)
- Reporting the matter to the police in cases of malicious conduct
- Taking legal action after consulting with a lawyer or other legal professional

In order to continue providing fair, high-quality service to all our customers, we are committed to maintaining a sound business environment that ensures peace of mind for both our employees and our customers. We appreciate your understanding and cooperation.

4. Customer Harassment at Our Company

At our company, “customer harassment” refers to conduct that meets all three of the following criteria, as defined by the Act on Comprehensive Promotion of Labor Measures and the guidelines issued by the Ministry of Health, Labor and Welfare.

- Conduct by customers (including potential future users of products or services, family members of users, residents living near the facility, business partners, and other relevant parties)
- Behavior or remarks that exceed what is generally acceptable by social standards
- Such behavior or remarks that adversely affect the work environment of employees

◆ Concepts of Definition

“Behavior that goes beyond what is socially acceptable” refers to situations where the substance of a demand is unreasonable, or where the manner of communication or attitude is inappropriate according to social norms. Even if the substance of a demand has some validity, it may still fall under this category if excessive measures are used, such as verbal abuse, intimidating behavior, prolonged detention, persistent contact, or posts on social media.

Furthermore, “harm to an employee’s work environment” refers to a situation in which an employee suffers physical or mental distress as a result of such words or actions and is unable to perform at their full potential with peace of mind. This determination is based on “how an average employee in society would feel”; even a single act constitutes customer harassment if it causes severe distress and immediately deteriorates the work environment.

Please note that requesting “reasonable accommodations” under the Act on the Elimination of Discrimination against Persons with Disabilities does not, in and of itself, constitute customer harassment.

5. Specific Acts of Customer Harassment

The following words and actions may constitute customer harassment as defined by our company. However, these are merely examples and are not exhaustive. Individual cases will be evaluated comprehensively based on the definition provided in the previous chapter.

(1) Statements or actions in which the content of the request lacks validity

- Requests for monetary compensation or product replacements in cases where no defects or negligence are found in the products or services we provide
- Requests that are unrelated to the products or services we provide (including sexual requests and requests concerning employee privacy)

(2) Words or actions in which the means or manner used to achieve a demand are unreasonable

- Physical assault
- Acts of violence or assault, such as hitting, kicking, throwing objects, or spitting; or intentionally bumping

into someone

- **Psychological abuse**

- Threats, defamation, insults, and severe verbal abuse that denigrate a person's character
- Making remarks or taking actions that damage an employee's reputation in front of a large group of people
- Insulting remarks regarding sexual orientation or gender identity, as well as outing an employee, or coercing or prohibiting such actions
- Threatening to post negative comments on social media or similar platforms

- **Intimidating behavior**

- Intimidating or threatening behavior, such as raising one's voice, banging on a desk, or glaring at employees
- Insisting on one's demands in a high-handed manner, such as interrupting employees
- Engaging in antisocial behavior

- **Harassing behavior**

- Remaining on the premises or continuing a phone call for an extended period without a valid reason
- Refusing to leave when asked to do so (refusal to leave)
- Intentionally prolonging a phone call by refusing to let the other party hang up without a valid reason, even after the necessary responses have been provided

- **Persistent (repeated) words or actions**

- Repeating the same demands or complaints over and over again without a reasonable justification
- Changing the subject from the original discussion, nitpicking, or persistently berating the other party
- Making repeated inquiries via phone or email—at different times or on different days—regarding matters for which we have already stated we cannot accommodate the request, or regarding the same specific issue

- **Demanding that employees kneel in apology "dogeza," or make apology visits**

- Demanding that employees kneel in apology or make apology visits to their homes without just cause

- **Discriminatory words and actions**

- Discriminatory remarks regarding race, nationality, gender, sexual orientation, gender identity, etc.

- **Sexually suggestive remarks or behavior**

- Engaging in lewd remarks or behavior toward employees, stalking them, or persistently inviting them to meals or dates, etc.

- **Attacks on individual employees or violations of their privacy**

- Defamatory remarks regarding an employee's appearance or attire
- Covertly filming, photographing, or recording an employee's name, photo, video, etc., without their permission
- Posting information on social media or the Internet that can identify a specific employee (including information such as sexual orientation) or defamatory remarks not based on facts

(3) **Statements or actions that are disproportionate to the validity of the request**

- Demanding monetary compensation that is, by generally accepted social standards, significantly excessive in relation to the severity of the defect in a product or service
- Making demands that employees are unable to fulfill, such as "Change the law"
- Demanding excessive apologies (excluding "dogeza") in relation to the severity of the defect in a product or service

(Reference) Specific examples particularly anticipated in the hotel and restaurant industry

- Insistently demanding a room upgrade, a free stay, or free food and beverages even though there is no defect
- Demanding a prostration or excessive refunds or discounts solely because check-in or check-out procedures or the serving of meals took an extended period of time

- Yelling at employees in a loud voice in front of other guests at the front desk, in guest rooms, or in restaurant dining areas, or lingering for an extended period of time and preventing employees from leaving
- Posting defamatory comments on social media or review sites—including information that identifies specific employees—or threatening to do so, citing reasons such as discrepancies in reservations or the hotel being fully booked or the restaurant being at full capacity
- Verbally abusing shuttle bus drivers or tour guides, or obstructing their path

6. Dealing with Customer Harassment

In the event of customer harassment, our company places the highest priority on protecting the safety and dignity of our employees above all else, and as an organization, we will take the following measures.

◆ On-Site Response When an Incident Occurs

(1) Ensuring Employee Safety

- If a customer exhibits violent behavior or uses intimidating language, we will prioritize ensuring the employee's physical and mental safety by, for example, immediately removing the employee to the safe location.
- We will contact the police if necessary.

(2) Organizational Response

- We will address the situation as a company, with supervisors and multiple employees working together to handle it without placing the burden on any single employee.

(3) Accurate Assessment of the Situation

- To accurately understand the customer's claims and the situation on-site, we will take notes as necessary to prepare for subsequent verification and follow-up.
- When taking notes, we will give due consideration to the protection of the personal information of those involved and handle such information appropriately.

◆ Post-Incident Response (Fact-Finding and Customer Support)

(1) Prompt and Objective Fact-Finding

- Led by the consultation desk or the relevant department, we will objectively and promptly verify the facts based on interviews with employees, review of records, and testimony from third parties (such as other employees or customers).

(2) A firm response

- We will demand that any conduct constituting customer harassment cease immediately.
- For conduct deemed particularly egregious (such as assault, threats, or repeated unreasonable demands), we will take measures—including refusing to provide products or services, requesting the customer to leave, suspending future transactions, and issuing written warnings—in accordance with our established policy.
- If necessary, we will consider legal action, such as consulting with the police or a lawyer.

We are committed to taking firm action to ensure a safe working environment for all employees and to continue providing our customers with fair, high-quality service.

7. Initiatives to Prevent Harassment

We view the valid feedback and requests we receive from our customers as valuable opportunities that are essential for improving our services. At the same time, we recognize that if our initial response is inappropriate, it may exacerbate customer dissatisfaction and, as a result, could escalate into customer harassment. To prevent such situations and build healthy relationships with our customers, we will thoroughly implement the following measures:

(1) Active Listening and Empathy

To accurately understand our customers' concerns and needs, we listen carefully and engage with them

with empathy. We provide training to deepen our understanding of consumer psychology and the characteristics of disabilities, and we strive to engage in constructive dialogue with our customers.

(2) Appropriate Initial Response

We will conduct regular education and training sessions for all employees on the initial handling of complaints—including proper language use and key points for verifying facts—to improve their ability to respond to customers and other stakeholders.

(3) A Sincere Response Based on the Facts

After accurately assessing the situation, if we determine that we are at fault, we will offer a sincere apology and promptly take appropriate action in accordance with our policies. If we are unable to make a decision on the spot, we will not provide a hasty response; instead, we will verify the details and get back to you.

(4) Improvements to the Relevant Processes.

We share and analyze the feedback and case studies we receive internally, and use them to continuously improve not only our products and services but also our entire customer service process.

(5) Preventing Harm to Others

We are committed to conducting awareness campaigns to ensure that all our employees exercise the necessary care to avoid engaging in customer harassment against workers employed by other employers.

Through these initiatives, we will strive to maintain an environment where our customers can use our services with peace of mind and to foster healthy relationships.

8. Collaboration with Our Business Partners

We view our business partners as key partners in our operations and strive to build healthy relationships based on mutual respect. To prevent customer harassment throughout the entire supply chain, we will work together as outlined below.

(1) Mutual Respect and Building Healthy Relationships

We will thoroughly implement education and training to ensure that our employees do not engage in harassment toward our customers or the employees of our business partners, and we will strive to build healthy relationships with all stakeholders. If it is confirmed that any of our employees (including executives) have engaged in customer harassment toward employees of other companies, we will take strict disciplinary action in accordance with our employment regulations and other relevant policies.

(2) Sincere and Cooperative Response

When we receive a request from a business partner for consultation regarding customer harassment or for cooperation in verifying the facts (particularly when the conduct of our employees is involved), we will take such requests seriously and strive to respond promptly. This is also based on the obligation to cooperate among employers as stipulated in Article 33, Paragraph 3 of the amended Act on the Comprehensive Promotion of Labor Measures.

(3) Maintaining Fair Relationships

We will under no circumstances treat our business partners unfavorably—such as by revising contracts—based on the fact that we have received inquiries or requests for cooperation as described above.

(4) Considerations for Freelancers and Contract Workers

We are committed to protecting freelancers and others who work with us from customer harassment in the same way we protect our employees, and we will strive to take appropriate action as necessary should any reports of such incidents be received.

We ask that our business partners also understand this policy and work with us to create a harassment-free work environment.

■ Revision History

Date of Amendment	Details of the Amendments
April 1, 2020	Formulation
October 1, 2026	Completely revised in accordance with the amended Comprehensive Promotion of Labor Measures Act, effective October 1, 2026



改定 2024 年 7 月