

宿泊約款・利用規定

Terms and Conditions for
Accommodation & House Regulations



HOTEL
SANSUI
NAHA

ようこそ、HOTEL SANSUI NAHA へ。

SANSUI とは「澁（さんずい）」の漢字の成り立ちである形を表現しています。
温泉やプール、波の上の透き通る海を水の流れとして表現しているホテルロゴは、
縦向きに見ると **SANSUI** の「S」となります。
『くつろぎ』を求めて、日常からふと抜け出したいくなるとき。
心と身体をリセットする、癒しの空間へご招待いたします。
沖縄では珍しい天然温泉で至高の癒しを、壮大な天空を臨むプールで優雅な時間を、
空と緑に囲まれたロケーションで、忘れられないひと時をお過ごしください。

総支配人

Chill, Relax, Repeat, Experience your corner of resort

HOTEL SANSUI NAHA

We are glad to welcome you at our hotel designed for comfort and convenience,
opened at Naminoue district of Naha City, nearby seaside with beautiful scenery of ocean, sunset and
cityscape.

Derived from this circumstance,
we named our brand “SANSUI” as it means the flowing of the water by Chinese character.

Vibrant colors of cuisine that enriches the guest's
mind Hot Spring, The blessings of islands
Rooftop Bar with spectacular starry skies
Pleasant and cozy guestrooms with snooze inducing bed

Please make yourself at home to the fullest. Unforgettable time with **HOTEL SANSUI NAHA**.

With Warmest Regard
GENERAL MANAGER

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、前項の規定に関わらず、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、本約款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条の規定により返還します。

(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込金の支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、伝染病患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、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第6号の暴力団員、又は同法第2条第2号の暴力団と関係を有する企業又は団体の関係者又はその他反社会的勢力の関係者と認められるとき。
 - (6) 宿泊しようとする者が、当ホテル若しくは当ホテル職員に対し、暴力的要求行為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、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。
 - (8) 宿泊しようとする者が、泥酔等で、他の宿泊者に著しく迷惑を及ぼすおそれがあると認められるとき。あるいは宿泊者が他の宿泊者に著しく迷惑を及ぼす言動をしたとき。(沖縄県旅館業法施行条例第5条)
 - (9) 第8条第1項に基づく申込事項に登録に応じないとき。
 - (10) 第8条第1項に基づく登録内容に虚偽記載があるとき、又はそのおそれがあるとき。
 - (11) 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(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、又は同行為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、当ホテル若しくは当ホテル職員に対し、暴力的要求行為、あるいは、合理的な範囲を超える負担を求めたとき。
 - (4) 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。
 - (5) 宿泊しようとする者が、泥酔等により他の宿泊者に迷惑を及ぼすおそれがあると認められるとき。あるいは宿泊客が他の宿泊者に著しく迷惑を及ぼす言動をしたとき。(沖縄県旅館業法施行条例第5条)
 - (6) 宿泊しようとする者が、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第6号の暴力団員、又は同法第2条第2号の暴力団と関係を有する企業又は団体の関係者と認められるとき。
 - (7) 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(火災予防条例上必要なものに限る)に従わないとき。
 - (8) 前各項目について、当ホテルの総支配人及び職員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、宿泊客がい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13条の料金の支払いを、旅行小切手、宿泊券、クレジットカード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、前項の規定に関わらず、同項に定める時間外の客室の使用に応じることがあります。この場合には次に挙げる追加料金を申し受けます。

- (1) 午前 11 時から午後 3 時までは、1 時間ごとに 3,000 円（税込）。
- (2) 午後 3 時以降は、延長日の室料金の 100%。

(利用規定の遵守)

第 10 条

宿泊客は、当ホテル内において、当ホテルが定めてホテル内に提示した利用規定に従っていただきます。

(禁止行為)

第 11 条

1. 宿泊客は、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) 目的の如何に関わらず、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り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、職員への誹謗中傷、威嚇、並びに炎上を目的とした SNS への投稿等の嫌がらせなどにより、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) 当ホテル若しくは職員に対する暴力、脅迫、恐喝等の威圧的な不当要求行為。
- (11) 他の宿泊客その他第三者、当ホテル若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、又はそれらのおそれがある行為。
- (12) 他の宿泊客その他第三者、当ホテル若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、又はそれらのおそれがある行為。
- (13) 公序良俗に反する行為、犯罪行為、法令に反する行為、又はそれらのおそれがある行為。
- (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) その他、利用規定等の定めに違反する行為。
- (16) 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、当ホテルは宿泊客に対してその損害を求償できるものとします。

(営業時間)

第 12 条

1. 当ホテルの主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いたします。
2. 営業時間は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いたします。

(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 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とき、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 1

宿泊料金等の内訳 (第 2 条第 1 項第 3 号及び第 13 条第 1 項関係)

宿泊者が支払うべき総額	宿泊料金 (基本宿泊料)
	追加料金 (飲食料およびその他の利用料金)
	租税公課 (消費税、入湯税、他)

備考 1. 基本宿泊料は客室によります。

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。

(入湯税について)

第 14 条

当ホテルは大人 (12 歳以上) から 1 名につき 150 円の入湯税 (那覇市税) をお預かりしております。入湯税につきましては、チェックアウト後の返金は一切応じておりません。

(当ホテルの責任)

第 15 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当たり、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り扱い)

第 16 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関わらず、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。

(寄託物等の取り扱い)

第 17 条

1. ホテル滞在中、現金及び貴重品は、宿泊客自身の責任の下、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申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 18 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、所有者の指示がない場合は、発見した日から一定期間当ホテルで保管し、その後遺失物法に基づいて取り扱いいたします。(食品は当日、貴重品は7日以内に最寄りの警察署に届け、その他遺失物品については、3ヶ月経過後処分いたします。)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項の場合にあっては前条第1項の規定に、前項の場合にあっては前条第2項の規定に準じるものとします。

(駐車場の責任)

第 19 条

宿泊客が当ホテルの駐車場をご利用になる場合、車両のキーの寄託の如何に関わらず、当ホテルは場所をお貸しするものであって、車両の管理責任まで負うものではありません。ただし、駐車場の管理にあたり、当ホテルの故意又は過失によって損害を与えたときは、その賠償の責めに応じます。

(宿泊客の責任)

第 20 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 21 条

1. 宿泊契約成立後、お客様の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 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、パッケージ料金とする）を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。
3. 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。
4. 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。

別表 2

キャンセルポリシー

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
個人（1～14名まで）※注1	無料	無料	無料	無料	無料
15名以上 ※注2	10% ※注3	20% ※注3	20% ※注3	30% ※注3	30% ※注3
50名以上 ※注2	10% ※注3	20% ※注3	20% ※注3	30% ※注3	50% ※注3

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
個人（1～14名まで）※注1	無料	30%	30%	50%	80%	100%
15名以上 ※注2	30% ※注3	50% ※注3	50% ※注3	80% ※注3	100%	100%
50名以上 ※注2	50% ※注3	50% ※注3	50% ※注3	100%	100%	100%

注 1） 個人（1～14 名まで）の申し込みであっても、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り、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 22 条

お客様の本約款等はその他利用規定等への違反により、他の宿泊客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など、然るべき措置を講じます。

(本約款等の変更)

第 23 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. 前項に関わらず、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 24 条

1. 本約款等又はその他利用規定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定等の規定は有効とします。
2. 本約款等又はその他利用規定等の一部が、あるお客様との関係で無効、又は取り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定等は有効とします。

(管轄及び準拠法)

第 25 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。本約款等に関する一切の紛争は、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。

(優先言語)

第 26 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 27 条

当ホテルのご利用に関して、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。

利用規定

当ホテルでは、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ご利用規定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。

この規定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こともございますので、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) ご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) ドアをロックされた時は、ドアガードをかけたままドアを開けるか、ドアスコープでご確認ください。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) 当ホテルは一部の客室を除き、全館禁煙でございます。お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らないでください。
- (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を移動、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いたします。
- (11) 宿泊登録者以外のご宿泊は固くお断りいたします。

2、お部屋の鍵について

ご滞在中おでかけの際は、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（税込）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、フロントにてお願いいたします。なお、ご出発の際でも都合によりお会計をお願いする場合がございますので、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

いた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、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の処理は一定期間当ホテルが保管し、その後は遺失物法に基づいてお取り扱いさせていただきます。
- (4) お預かり物の保管期間は、特にご指定のない限り3ヶ月とさせていただきます。保管期間を経過したお預かり物は、お引き取りの意思がないものとして処理いたします。

5、ホテル内では他のお客様のご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、又は他のお客様のご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、機械室などの施設に立ち入ること。

6、お客様への求償について

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、又は紛失させた場合には当ホテルは相当額をお客様に弁償していただくことがございます。

7、温泉ご利用時のご注意

- (1) 入れ墨・タトゥーのある方

入れ墨・タトゥーをされている方に関しましては、宿泊のお客様・日帰りのお客様を問わず、ご入浴はお断りさせていただきます。また、反社会的勢力及びその関係者の入場も、固くお断りいたします。あらかじめご了承ください。

- (2) 飲酒されている方

飲酒されている方は施設側の判断により、ご入館をお断りいたします。万一ご入館された場合でも、確認次第ご利用料金を精算の上、即時ご退館いただきます。

- (3) おむつを着用の方

衛生管理上、大人の方でもおむつをされている方のご利用をお断りいたします。おむつをされたお子様（トレーニング中含む）は、湯船のご利用はできません。シャワー（洗い場）のみのご利用とさせていただきます。

- (4) ロッカーの利用について

ロッカーのご利用は、温泉またはプールご利用の際の一時的なものに限ります。日をまたいでの継続的なご利用は、固くお断りいたします。所有者が不明な手荷物、ホテルの判断により別途保管させ

ていただきます。

(5) 忘れ物保管について

温泉施設のお忘れ物保管期間は、当月および翌月の2ヶ月間といたします。お問い合わせいただき、保管が確認されたお忘れ物につきましては、お問い合わせより1ヶ月の保管とさせていただきます。

(6) 脱衣所・浴場利用について

携帯電話の利用（カメラ、メールを含むすべての機能）は禁止とさせていただきます。

車椅子の方及び介助が必要な方（施設が判断した場合も含む）は、同性の介助者と同伴での利用をお願いいたします。

衛生管理上、飲食物のお持ち込みは固くお断りいたします。

(7) 伝染病等の皮膚疾患のある方

伝染病等の皮膚疾患にかかっている方のご入館をお断りいたします。万一ご入館されましても、確認次第ご利用料金を精算の上、ご退館いただきます。

(8) 迷惑行為について

- ・他のお客様のご迷惑になる行為は、おやめください。
- ・当館の業務に支障をきたす行為は、おやめください。
- ・他のお客様からの苦情や、当施設職員の注意に従っていただけない時は、ご利用料金を精算の上、ご退館いただきます。

(9) お子様の入浴について

- ・小学生以上のお子様は同性の保護者との入浴に限り、ご利用いただけます。また、保護者同伴ではない小学生だけのご利用はできません。

8、駐車場のご利用について

- (1) 駐車場構内では、係員の誘導及び指示に従っていただきます。
- (2) 駐車中の車内に貴重品及びその他の品物を放置しないでください。駐車中における紛失、盗難等についてはその責任を負いかねます。
- (3) ホテル係員が指定した駐車スペース以外に駐車された車は、レッカーにて移動させていただく場合があります、その際の費用は請求させていただきます。また、移動に際して発生した車両の故障等に対して、当ホテルは一切の責任を負いかねます。

9、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) 「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」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) 反社会団体及び反社会団員（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。）
- (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) 当ホテルをご利用の方が心身耗弱、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り、他のお客様に危険や恐怖感、不安感を及ぼすおそ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で他者に嫌悪感を与えたり、迷惑を及ぼしたり、又、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ご使用が不可能な場合、及びご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、日本文がすべての点について支配するものとします。
--

General Terms & Conditions for Accommodation Contract

Article 1. (Scope of Application)

1. Contracts for accommodation and related agreements to be entered into between this Hotel and the Guest to be accommodated shall be subject to these Terms and Conditions. Any particulars not provided herein shall be governed by laws and regulations and/or generally accepted practices.
2. In the case when the Hotel has entered a special contract with the Guest insofar as such special contract does not violate laws and regulations and generally accepted practices the special contract shall take precedence over the provisions of these Terms and Conditions, notwithstanding the preceding Paragraph.
3. In the case there are user guidance/cautions regarding Accommodation Contract that the Hotel shall present to the Guests, such guidance shall be deemed a part of these Terms and Conditions. The provisions contained herein, and the user guidance will be hereafter collectively referred to as "these terms and Conditions."

Article 2. (Application for Accommodation Contract)

1. A Guest who intends to make an application for an Accommodation Contract with the Hotel shall notify the Hotel of the following particulars:
 - (1) Guest name, address, telephone number, gender, Age, date of birth, etc.;
 - (2) Date of accommodation and estimated time of arrival.
 - (3) Accommodation charges (based in principle on the Basic Accommodation Charges listed in the Attached Appendix1.
 - (4) Other particulars deemed necessary by the Hotel.
2. If Guests request to extend their stay, beyond the date in subparagraph (2) of the preceding Paragraph, during their stay, it shall be regarded as an application for a new Accommodation Contract at the time such request is made.

Article 3. (Conclusion of Accommodation Contracts, etc.)

1. A Contract for Accommodation shall be deemed to have been concluded when the Hotel has duly accepted the application as stipulated in the preceding Article. However, the same shall not apply where it has been proved that the Hotel has not accepted the application.
2. When a Contract for Accommodation has been concluded in accordance with the provisions of the preceding Paragraph, the Guest is requested to pay an accommodation deposit set by the Hotel within the limits of Basic Accommodation Charges covering the Guest's entire period of stay by the date specified by the Hotel.
3. The deposit shall be first used for the Total Accommodation Charge to be paid by the Guest, secondly for cancellation charges under Article 6 and thirdly for reparations under Article 20 as applicable. The remainder, if any, shall be refunded at the time of payment for accommodation as stated in Article 13.

Article 4. (Special Contracts Requiring "No Accommodation Deposit")

1. Notwithstanding the provisions of Paragraph 2 of the preceding Article, the Hotel may enter a special contract requiring no accommodation deposit after the Contract has been concluded as stipulated in the same Paragraph.
2. In the case when the Hotel has not requested payment of the deposit as stipulated in Paragraph 2 of the preceding Article and/or has not specified the date of payment of the deposit at the time the application for an Accommodation Contract has been accepted, it shall be treated as though the Hotel has accepted a special contract prescribed in the preceding Paragraph.

Article 5. (Refusal of Accommodation Contracts)

The Hotel may not accept the conclusion of an Accommodation Contract under any of the following circumstances:

- (1) When the application for accommodation does not conform with the provisions of these Terms and Conditions;
- (2) When the Hotel is fully booked and there is no vacancy;
- (3) When the Guest seeking accommodation can be clearly identified as carrying an infectious disease;
- (4) When the Guest seeking accommodation is deemed liable to conduct himself/herself in a manner that will violate laws or act against

the public order or good morals in regard to his/her accommodation;

(5) When the person requesting Hotel accommodation is a member of an organized crime group, under Article 2-6 of Law on Preventing Unreasonable Conduct by Organized Crime Groups (Code 77 issued in 1991), or a related party, under Article 2-2 of said law;

(6) When the Hotel and/or hotel staff are violently threatened or unreasonably burdened by the Guest;

(7) When the Hotel is unable to provide accommodation due to natural calamities, malfunction of facilities and/or other unavoidable causes;

(8) When the person requesting Hotel accommodation is obviously intoxicated and could cause annoyance to other guests or when the person is behaving in such a manner as to be an annoyance to other guests (when the provisions of Article 5 of The Okinawa Prefectural Ordinance are applicable);

(9) When the Guest seeking accommodation does not comply with the registration of application information based on Article 8.1;

(10) When there is a misrepresentation or suspicion regarding the details of registration based 8.1;

(11) When the Guest seeking accommodation has violated other acceptable policy.

Article 6. (Right to Cancel Accommodation Contracts by the Guest)

1. The Guest is entitled to cancel the Accommodation Contract by notifying the Hotel.

2. If the Guest has cancelled the Accommodation Contract in whole or in part due to causes for which the Guest is liable (except in the case when the Hotel has requested payment of the deposit during the specified period as prescribed in Paragraph 2 of Article 3 and the Guest has cancelled before payment), the Guest shall pay cancellation charges as listed Article 21. However, in the case when a special contract as prescribed in Paragraph 1 of Article 4 has been concluded, the same shall apply only when the Guest is informed of the obligation of payment of cancellation charges in case of cancellation by the Guest.

3. If the Guest does not appear by 10:00 p.m. of the accommodation date without advance notice (2 hours after the estimated time of arrival if the Hotel is notified), the Hotel may regard the Accommodation Contract as being cancelled by the Guest.

4. The provisions of each of the preceding subparagraph do not prevent the hotel from claiming damages regarding the accommodation.

Article 7. (Right to Cancel Accommodation Contract by the Hotel)

1. The Hotel may cancel the Accommodation Contract under any of the following circumstances:

(1) When the Guest is deemed liable for conduct and/or has conducted himself/herself in a manner that will violate laws or act against the public order and good morals in regard to his/her accommodation.

(2) When the Guest can be clearly identified as carrying an infectious disease;

(3) When the Hotel and/or Hotel staff suffers from violent threat or unreasonable burden from the Guest;

(4) When the Hotel is unable to provide accommodation due to natural calamities and/or other causes of force majeure;

(5) When the person requesting Hotel accommodation is obviously intoxicated and could cause annoyance to other guests or when a person is behaving in such a manner as to be an annoyance to other guests (when the provisions of Article 5 of The Okinawa Prefectural Ordinance are applicable);

(6) When the person requesting Hotel accommodation is a member of an organized crime group, under Article 2-6 of Law on Preventing Unreasonable Conduct by Organized Crime groups (Code 77 issued in 1991), or a related party, under Article 2-2 of said law;

(7) When the Guest does not observe prohibited actions, such as smoking in bed, tampers with fire-fighting facilities and otherwise breaches Hotel Regulations stipulated by the Hotel (restricted to particulars deemed necessary in order to avoid causing fires).

(8) When the Guest does not follow the instructions of the general manager or staff of the hotel in regard to the preceding items.

2. If the Hotel has canceled the Accommodation Contract in accordance with the preceding Paragraph, the Hotel shall not charge the Guest for any of the services during the contractual period he/she has not received,

Article 8. (Registration)

1. The Guest shall register the following particulars at the Front Desk of the Hotel on the day of accommodation:

(1) Guest name, address, telephone number, gender, age, date of birth, etc.;

(2) Nationality, passport number, port and date of entry in Japan;

(3) Date and estimated time of departure;

(4) Other particulars deemed necessary by the Hotel,

2. In the case where the Guest intends to pay his/her accommodation charges prescribed in Article 13 by any means other than Japanese currency, such as traveler's check, coupons or credit cards, these credentials shall be shown in advance at the time of the registration prescribed in the preceding Paragraph.
3. All Guests of foreign nationality who do not reside within Japan will be asked to leave a photocopy of their passport with the Front Desk.

Article 9. (Occupancy Hours of Guest Rooms)

1. The Guest is entitled to occupy the contracted guest room of the Hotel from 3:00 p.m. to 11:00am the next day. However, in the case when the Guest is accommodated continuously, the Guest may occupy the guest room all day, except for the days of arrival and departure.
2. The Hotel may, notwithstanding the provisions prescribed in the preceding Paragraph, permit the Guest to occupy the guest room beyond the time prescribed in the same Paragraph, in this case, extra charges shall apply as follows:
 - (1) 3,000 yen per hour after 11:00 a.m. (Can be extended up to 1:00 p.m.)
 - (2) After 3:00 pm, 100% of the room rate on extended days.

Article 10. (Observance of Hotel Regulations)

The Guest shall observe the Hotel Regulations established by the Hotel. Hotel Regulations are posted within the premises of the Hotel.

Article 11. (Prohibited acts)

1. The Guest shall not conduct the following acts by themselves or through the use of a third party:
 - (1) To register or provide false information upon using the hotel;
 - (2) To use the Hotel by making unauthorized payments through the credit card;
 - (3) To obtain fraudulently or use personal information of a third party;
 - (4) To use the Hotel for the purpose of resale business, etc. regardless of the reason;
 - (5) To make a large number of accommodation reservations and cancelling them or acts similar to that;
 - (6) To repeat the act of reserving and cancelling accommodation without justifiable reason, or acts similar to that;
 - (7) To access the system or other computers of the hotel fraudulently by using the network of the hotel or act similar to that;
 - (8) To send or write in harmful computer program using the network of the hotel or acts similar to that;
 - (9) To obstruct the operation of the hotel or to damage the credit and branding of the hotel and/or the group hotels by removing equipment within the hotel premise, making demands that exceed the permissible range of other social standards, or harassing the hotel by making posts on social network services, etc. for the purpose of denigrating, slandering, intimidating, or making the hotel staff become the target of criticism online;
 - (10) To make an unreasonable demand to the hotel or its staff by using violence intimidation, threat, etc.;
 - (11) To engage in acts that will or may cause annoyance or disadvantage to other guests, third parties, the hotel or group hotels.
 - (12) To engage in acts that will or may infringe the copyrights, or trademark rights, other intellectual property rights, privacy, personal rights, or any other rights of other Guests, third parties, the hotel or group hotels;
 - (13) To engage in acts that are or maybe against public order and morals, deemed criminal conduct, against the laws and regulations;
 - (14) To show off or support/encourage the power of antisocial organizations;
 - (15) To engage in acts that violate provisions of house regulations, etc.;
 - (16) To engage in other acts that the hotel deems inappropriate.
2. In the case the hotel suffers damage due any of the preceding paragraph, the hotel is entitled the Guest to claim for compensation for such damage.

Article 12. (Business Hours)

1. The business hours of the Hotel is provided by brochures, notice displayed in various places, and the service directory in guest room.
2. The business hours described in the preceding Paragraph may be changed temporarily for unavoidable reasons, in which case the Guest will be notified by proper means.

Article 13. (Payment of Charges)

1. The breakdown of the accommodation charge, etc. payable by the Guest shall be as listed in the attached Appendix 1. 2. Accommodation charge, etc. as stated in the preceding paragraph shall be paid with Japanese currency or by any means accepted by the hotel, such as

traveler's check, coupons, credit cards, or other alternative methods, at the front desk at the time of the Guest's departure or at the time the hotel demands.

3. In the case that the Guest has not stayed at our hotel at his/her discretion even after we have offered the guest room to the Guest and made it available for him/her to use, the accommodation charge will still be charged.

Appendix 1.

Breakdown of room rates, etc. (related to Article 2, Paragraph 1 and Article 13, Paragraph 1)

Total amount to be paid by a guest	Basic accommodation charge (Room charge)
	Additional charges (Food and beverage charges and other usage charges)
	Tax (Consumption tax, Hot Spring tax etc.)

Remarks: When tax regulations changed, our hotel conforms them accordingly.

Article 14. (Hot Spring Tax)

The hotel shall demand guest Hot Spring tax (150 yen per person aged over 12 years old: Naha city tax).

The hotel shall not refund its tax after the guest's departure regardless of the reason.

Article 15. (Responsibility of Our Hotel)

1. In the case that we have inflicted damage on the Guest in the course of fulfilling the Accommodation Contract and related Contracts or in breach of these Contracts, we shall compensate for the said damage, unless the said damage has been caused due to a cause not attributable to us.

2. The Hotel is covered by Hotel Liability Insurance in order to deal with unexpected fire and other disasters.

Article 16. (Handling when Unable to Provide Contracted Rooms)

1. The Hotel shall, when unable to provide contracted rooms, arrange accommodation of the same standard elsewhere for the Guest insofar as practicable with the consent of the Guest.

2. When arrangement of other accommodation cannot be made, notwithstanding the provisions of the preceding Paragraph, the Hotel shall pay the Guest a compensation fee equivalent to the cancellation charges and the compensation fee shall be applied to reparations. However, when the Hotel cannot provide accommodation due to causes for which the Hotel is not liable, the Hotel will not compensate the Guest.

Article 17. (Handling of Deposited Articles)

1. Please safely manage your cash and valuables under your own responsibility during your stay at the hotel. The hotel will not bear full responsibility for any loss, damage, or theft of cash and valuables due to grounds attributable to the Guest. 2. The hotel shall compensate the Guest for damage in the event of any loss, breakage, or other damage caused, whether intentionally or through negligence on the part of the hotel. Provided, however, that the limit of said compensation shall be 100,000 yen for items for which the type and price of the property had not been reported to the hotel in advance.

Article 18. (Custody of the Baggage or Personal Belongings of the Guest)

1. When the baggage of the Guest is brought into the hotel before his/her arrival, the hotel shall be liable to keep it only in the case when such a request has been accepted by the hotel in advance. The baggage shall be handed over to the Guest at the front desk at the time of his/her check-in.

2. In the case the Guest baggage or other personal belongings are left behind at the hotel after the Guest checks out and there are no instructions from the owner of the left item, such item will be stored at the hotel for a certain period from the date the item will be handed in accordance with the lost property act. (Food items will be disposed of on the same day regardless of expiration dates, Valuable item left behind will be reported to the nearby police station within 7 days. Other lost property will be disposed after 3 months.)

Further, in the case the hotel deems that the item left behind is an abandoned item, the hotel may dispose such item at its own discretion.

3. The responsibility of our hotel regarding the custody of the Guest's baggage or personal belongings in the case of the preceding two Paragraphs shall conform to the provision of the preceding Article, Paragraph 1, in the case of Paragraph 1 of this Article and to the provision of the preceding Article, Paragraph 2, in the case of the preceding Paragraph.

Article 19. (Liability in Regard to Parking)

The Hotel shall not be liable for the custody of the vehicle of the Guest when the Guest utilizes the parking lot within the premises of the Hotel, as it shall be regarded that the Hotel simply offers the space for parking, whether the key of the vehicle has been deposited to the Hotel or not. However, the Hotel shall compensate the Guest for damage caused through intent or negligence on the part of the Hotel in regard to the management of the parking lot.

Article 20. (Liability of the Guest)

The Guest shall compensate the Hotel for damage caused intentional act or negligence act by the Guest.

Article 21. (Penalty)

1. After the Accommodation contract is concluded, any cancellation made due to the Guest's convenience will be as listed in Appendix 2 of the cancellation policy.
2. For contracts in which the same Guest stays consecutively, the accommodation charge (or the package fee) on the first day shall be collected as a penalty charge.
3. For group Guest (15 persons or more), a separate penalty charge will be set as stipulated in the contract at the time of contract conclusion.
4. In addition, the accommodation package planned by the hotel may impose a penalty charge different from the previous regulations.

Appendix 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 *Note1	None	None	None	None	None
15 people or more *Note2	10% *Note3	20% *Note3	20% *Note3	30% *Note3	30% *Note3
50 people or more *Note2	10% *Note3	20% *Note3	20% *Note3	30% *Note3	50% *Note3

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 *Note1	None	30%	30%	50%	80%	100%
15 people or more *Note2	30% *Note3	50% *Note3	50% *Note3	80% *Note3	100% *Note3	100% *Note3
50 people or more *Note2	50% *Note3	50% *Note3	50% *Note3	100% *Note3	100% *Note3	100%

Note1) Even the Guest applies under individual reservation (1 to 14 person(s)), the reservation may be considered as a group guest if the total number of days for accommodation reservation exceeds 15 days.

Note2) No penalty charge will be incurred if the accommodation reservation is cancelled for only some of the Guests of a group guest reservation and if all of the following items apply:

- (1) Accommodation reservation that is at least 14 days prior to the scheduled accommodation date:

(2) Cancellation of a number of guests that are less than 10% (round up to the nearest whole number) of the number of guests originally reserved for accommodation;

Note3) If the number of contract days is reduced, regardless of the number of reduced days, the penalty charge will be collected only the Accommodation charge for the first day of the reduced days.

Article 22. (Report to the Police)

In the case it becomes necessary to protect the rights, property, services, etc. of other Guests and/or the hotel due to the Guests violating this contract, etc, or house regulations, etc., the hotel shall take proper measures such as reporting such matter to the police and other authorities concerned.

Article 23. (Changes to these Terms and Conditions herein)

1. Please note that the contents of this contract are subject to change without notice. Please check the latest information on our official website.
2. In the case the Guest uses the hotel after the change made in regard to the changed contents of these terms and conditions, etc., the Guest shall be deemed to have agreed to the amended contents.
3. Notwithstanding the preceding paragraph, the provisions before the change shall apply to accommodation contracts concluded prior to the change of these terms and conditions.

Article 24. (Severability)

1. Even if a part of these terms and conditions, the house regulations, etc. is determined to be invalid based on laws and regulations, the remaining provisions of this contract, the house regulations, etc. excluding the invalid part shall be valid.
2. Even if some of these terms and conditions, house regulations, etc. are invalidated or cancelled in relation, to a certain Guest, these terms and conditions, house regulations, etc. shall be valid for Guest other than such certain Guest.

Article 25. (Governing law, Competent court)

The validity, interpretation, and fulfillment of these terms and conditions shall be governed by the laws of Japan. The Naha district court shall be the exclusive agreement jurisdictional court for the first instance for all disputes concerning this contract.

Article 26. (Prevailing Language)

These Terms and Conditions shall be written in Japanese and English, In the event of an inconsistency or difference among the versions of these Terms and Conditions, the original Japanese version shall prevail in all aspects.

Article 27. (Discussion)

If there is a problem arising out of or related to the use of this hotel that cannot be solved by these terms and conditions, the hotel and the Guest shall discuss the matter in good faith in order to solve the problem.

Rules and Regulations

In order to assure you and all our Guests of a secure and pleasant stay with us, we have established the following regulations governing the usage of our facilities, in accordance with Article 10 of the General Terms & Conditions for Accommodation Contracts. When these regulations and policies are not observed, we may be obliged to refuse permission for continued occupancy of guestrooms or usage of other facilities in compliance with Article 7 of the General Terms & Conditions for Accommodation Contracts. Kindly note guests may also be held liable for damages caused to the Hotel by non-observance of these regulations.

1. Guestrooms

- (1) Please be sure to review the emergency exit instructions posted on the inside of your guestroom door.
- (2) While in your room, especially while asleep, please be sure to lock the room door and use the door guard.
- (3) In the case someone knocks on your room door, please make sure to identify such caller by keeping the door guard on when opening the door or checking first through the door scope. In addition, if an unknown visitor visits you at your guestroom, please contact the front desk before answering the door.
- (4) No smoking is allowed on the Hotel premises, except specific guestroom and smoking area.
- (5) Please do not engage in other activities that may cause fire.
- (6) No equipment that uses fire, including heating or cooking device, is allowed in guestrooms.
- (7) Please do not use the guestroom for business purposes (shows, etc.) or other purposes without prior permission from the Hotel.
- (8) Please do not alter the current state of guestrooms by rearranging guestroom furniture or modifying the room without prior permission from the Hotel.
- (9) Please refrain from placing anything near the windows that may detract from the external appearance of the Hotel.
- (10) Please see your visitors at the lobby.
- (11) No one who has not registered as a Guest may lodge in the Hotel rooms.

2. Room Key

- (1) When leaving your room during your stay, please be sure to lock the door and bring your room key with you.

The rooms at the Hotel will automatically lock when you close the door. In the case you lose your room key, the Hotel shall charge you 2,000 yen as compensation.

3. Settlement of Accounts

- (1) Please settle your bills at the Front Desk when checking-in upon arrival. The Hotel reserves the right, however, to request payment at the time of checking-out upon departure.
- (2) The Hotel will not pay for any Guest's private expenses such as travel tickets, taxi fares, purchases, stamps, shipping charges, etc., nor pay temporary payment for the guests.

4. Valuables and Deposit Articles

- (1) The Front Desk cannot accept for storage cash, valuables, securities, items that are perishable or may be easily damaged, or other valuables or fragile items. The Hotel cannot be held responsible or compensate for any cash, valuables, securities, items that are perishable or may be easily damaged, or other valuables or fragile items if damaged, lost, or stolen when left in the care of the staff in the aforementioned area.
- (2) The Hotel will return stored items only to those parties bearing storage claim tag. The Hotel cannot be held responsible for damage caused as a result of lost or stolen storage claim tag. The Hotel cannot be held responsible for loss or damage after the stored items have been handed to the bearer of the stub.

(3) Articles left behind without prior instructions from Guests will be handed over to the appropriate authorities in accordance with the Lost Property Act after stored at the Hotel for a certain period of time.

(4) Articles stored for 3month will be considered as abandoned items and the hotel shall dispose them by their discretion.

5. Please do not bring into the Hotel anything likely to cause annoyance to other Guests of the Hotel, such as the items listed below:

(1) Dogs, cats, birds, and other animals or pets (seeing-eye dogs, service dogs, and hearing assistance dogs permitted);

(2) Gunpowder, volatile oils, or other explosives or inflammables;

(3) Objects emitting a foul odor or a strong smell;

(4) Unregistered firearms, swords, stimulants, illegal drugs, chemicals, or other articles the possession of which is prohibited by the laws of Japan.

(5) Engaging in gambling, behaving in an indecorous manner, or committing acts likely to cause annoyance to other guests within the Hotel;

(6) Distributing advertising or publicity materials, selling commodities, or recruiting within the Hotel;

(7) Using photographs taken within the Hotel for business purposes;

(8) Entering some parts of the Hotel not designated for Guests' use, such as emergency staircase, roof, machine room, etc. excluding emergency situations or unavoidable circumstances.

6. Guests may be required to provide compensation for damage to, dirtying of, or loss of structures, furnishings, or other items unless resulting from reasons of force majeure.

7. Hot Spring (Ryukyu Onsen "Naminoue No Yu")

(1) Please be sure the hotel is entitled to refuse usage of hot spring to the tattooed guests regardless of his/her attribution. The members of organized crime groups, radical groups, or their individual members are obviously refused their admission by the hotel.

(2) The hotel may refuse the admission of intoxicated guests by its own discretion. Even after his/her entering premises, the guests will be ordered to leave immediately after refunding its fee.

(3) For keeping our hygiene standards, the hotel may refuse the usage of guests wearing diapers regardless of his/her age. Using bathtub by children wearing diapers is strictly prohibited and we asked him/her to limit shower use only.

(4) The guests is allowed to use locker room only for temporary use while their bathing/swimming time. The hotel may refuse continuous usage across several days and articles left behind without prior instruction will be stored by the hotel's own discretion.

(5) The hotel will store lost and found items for 2 month, and will store the items which is noticed to the hotel for 1 month from the date of contact.

(6) The hotel refuse usage of not only locker room but also public bath/swimming pool to the sick guests. Usage of mobile phone in locker room and public bath is strictly prohibited regardless of its function. (cf. mail/camera etc.) Wheelchair user and the guests who needs help from others are required to use the facilities with same-gender caregiver. Bringing food and/or beverage into locker room/public bath is strictly prohibited for the purpose of keeping hygiene standards.

(7) The hotel may refuse the admission of the guests clearly identified as having infectious skin disease by its own discretion. Even after his/her entering premises, the guests will be ordered to leave immediately after refunding its fee.

(8) Please be sure not do prohibited actions and note not to disturb operation of the hotel. When the guest does not follow the instructions of the general manager and/or staff of the hotel, the guests will be ordered to leave immediately after refunding its fee.

(9) Children aged under 12 years old is allowed to use the facilities only in case he/she is accompanied by same-gender guardian.

8. Use of the Ilotel Parking Facilities

(1) Please follow the instructions of the Hotel personnel when using the parking facilities.

(2) Do not leave valuables or other belongings in your vehicle. The Hotel cannot be held responsible for loss or theft of any items left in vehicles parked in the premises.

(3) Vehicles parked at places other than the spot designated by the Hotel personnel may be subject to be towed, with expenses for towing to be paid by the Guest, The Ilotel cannot be held responsible for damages, etc. of the vehicle caused by towing.

9. Organized Crime, Organized Crime Members, or Conduct Disruptive of Social Order

(1) The Hotel prohibits usage of its facilities by all organizations or individuals designated as being affiliated with organized crime, in accordance with the laws for the prevention of organized criminal activities, enacted March 1st, 1992. (Parties being found liable to this law will be refused usage of the premises at all times.)

- (2) The Hotel refuses usage of its facilities by anti-social organizations and their individual members, including members of organized crime groups, radical groups, or their individual members. (Parties being found liable to this law will be refused usage of the premises at all times.)
- (3) In the event any act of violence, threats, intimidation, or unjust demands occurs, offenders shall be refused usage of the Hotel immediately, as well as any future usage.
- (4) Individuals under the influence of drugs or alcohol or who exhibit conduct that may cause fear, anxiety, or injury to other Guests, or individuals unable to care for themselves or who may be mentally unstable or of a dangerous nature, will be refused usage of the Hotel.
- (5) The Hotel will immediately refuse usage of the facilities to any individual who has caused or is causing other Guests anxiety or disruption through belligerent, loud or improper or inappropriate conduct, including those engaged in gambling or other activities detrimental to public order and morals.
- (6) In the case the Guest does not have enough cash, the credit card was declined, a part or all of the reserved accommodation days were not used, or the Hotel determines unacceptable, the Hotel will refuse any and all usage of the Hotel.

These Terms and Conditions are created in both Japanese and English. However, in the case there is any discordance or inconsistency between the two versions of Terms and Conditions, the original Japanese version shall control in all aspects.

These Terms and Conditions are created in both Japanese and English. However, in the case there is any discordance or inconsistency between the two versions of Terms and Conditions, the original Japanese version shall control in all aspects.
--

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、障害の特性やご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ったとしても、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・態様が不相当な言動

- ・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・研修を定期的に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

HOTEL SANSUI NAHA

〒900-0037 沖縄県那覇市辻 2 丁目 25 番 1 号 TEL.0120-996-941 FAX.098-894-7303
2-25-1 Tsuji, Naha-city, Okinawa 900-0037 Japan.