

オクマ プライベートビーチ & リゾート
カスタマーハラスメント対応基本方針

オクマ プライベートビーチ & リゾートは、お客様に対して真摯に対応し信頼や期待に応えることで、お客様により高い満足を提供することが大切と考えます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招く由々しき問題と捉えます。

オクマ プライベートビーチ & リゾートは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し誠意をもって対応しつつも毅然とした態度で対応します。

もしお客様からこれらの行為を受けた場合は、従業員がマネージメントチーム等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応いたします。

2025 年 10 月 1 日

カスタマーハラスメントに関する行動指針

はじめに

オクマ プライベートビーチ & リゾートでは、お客様に卓越した体験をお届けすることに全力を尽くしています。サービス品質の向上を実現するために、オクマ プライベートビーチ & リゾートでは今日の社会的状況を考慮し従業員を守る立場からカスタマーハラスメントに関する行動指針を策定しました。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、オクマ プライベートビーチ & リゾートにおけるカスタマーハラスメントは次のとおり定義します。

なお、以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

1. お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合
 - (ア) オクマ プライベートビーチ & リゾートが提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - (イ) 要求の内容が、オクマ プライベートビーチ & リゾートの提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
2. お客様の要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの
(要求の内容の妥当性にかかわらず不相当なもの)
 - (ア) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - (イ) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - (ウ) 威圧的な言動
 - (エ) 土下座の要求
 - (オ) 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - (カ) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - (キ) 差別的な言動
 - (ク) 性的な言動
 - (ケ) 従業員個人への攻撃、要求

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされるもの)

 - (ア) 商品交換の要求
 - (イ) 金銭保証の要求
 - (ウ) 謝罪の要求

カスタマーハラスメントへの対応

オクマ プライベートビーチ & リゾートでは、カスタマーハラスメントに対して、以下のとおり対応します。

1. これらの行為があったとオクマ プライベートビーチ & リゾートが判断した場合には、対応をお断りし、お客様との宿泊、飲食、施設の提供等の契約を停止または解除させていただく場合があります。
2. さらにオクマ プライベートビーチ & リゾートが悪質と判断した場合、弁護士、警察等への相談、連絡、通報といった、外部機関との連携措置もとらせていただく場合があります。

お客様へのお願い

上記の取組みは、オクマ プライベートビーチ & リゾートの商品やサービスに対するお客様からの貴重なご意見、ご助言自体を一切お断りするものではありません。この取組みを踏まえ、お客様とのより一層の良好な関係を築いていけるよう、努めてまいります。

2025 年 10 月 1 日

Behavioral Guidelines on Customer Harassment

Introduction

At Okuma Private Beach & Resort, we are committed to providing our guests with an exceptional experience. In doing so, we highly value mutual respect and understanding between guests and staff. To ensure a safe and comfortable environment for everyone, we have established the following guidelines for addressing customer harassment (also known as "kasuhara").

Definition of Customer Harassment

Based on the "Customer Harassment Countermeasure Manual for Companies" issued by the Ministry of Health, Labour and Welfare, Okuma Private Beach & Resort defines customer harassment as follows. Please note that the examples provided below are illustrative and customer harassment is not limited to these examples.

1. When the Customer's Demands Lack Reasonableness

- (a) When there is no defect or negligence recognized in the products or services provided by Okuma Private Beach & Resort
- (b) When the content of the demand is unrelated to the products or services offered by Okuma Private Beach & Resort

2. When the Means or Manner Used to Realize the Customer's Demands Are Socially Unacceptable

(This applies regardless of the reasonableness of the demand itself)

- (a) Physical assault (e.g., acts of violence or bodily harm)
- (b) Psychological abuse (e.g., threats, slander, defamation, insults, or verbal abuse)
- (c) Intimidating behavior
- (d) Demands for subservient acts such as kneeling
- (e) Repetitive or persistent behavior
- (f) Coercive actions (e.g., refusal to leave, loitering, or confinement)
- (g) Discriminatory remarks or conduct
- (h) Sexually inappropriate remarks or conduct
- (i) Personal attacks or demands directed at individual employees

(Actions Deemed Inappropriate in Light of the Reasonableness of the Demand)

- (a) Demands for product replacement
- (b) Demands for monetary compensation
- (c) Demands for an apology

Our Response to Customer Harassment

Our hotel will respond to customer harassment as follows:

1. We will sincerely engage in dialogue with customers to foster understanding and resolve issues when customer harassment is directed at our employees. However, if a guest continues to engage in such behavior repeatedly, we may refuse their reservations or use of our hotel facilities.
2. Furthermore, if the hotel deems the behavior to be malicious or if dialogue is deemed impossible, the hotel may request the guest to leave the premises, report the matter to the police, or involve legal counsel.

We aim to continue responding to your requests and improving our services while building a trusting relationship with our customers. We remain committed to building and maintaining positive and respectful relationships with all our customers.

October 1 2025