

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

株式会社蔵王カンパニー（おおみや旅館、蔵王四季のホテル、蔵王国際ホテル）は、『蔵王の魅力あふれる最高の商品を提供し、全ての人の幸せを創り出す』を企業理念として掲げております。

標高900メートルに位置する蔵王温泉の四季折々の自然と、恵まれた強酸性乳白色いおう泉の温泉とともに、お客様へ最高の宿泊体験と幸せな時間を提供し、働く従業員を物心両面で幸せにすることを目指しております。

この安心・安全で質の高いおもてなしを守り続けるため、お客様からの正当なご要望には誠実に対応するとともに、お客様と従業員が互いに尊重し合える関係を大切にまいります。万が一、従業員の尊厳を傷つけるカスタマーハラスメント行為が生じた場合は、従業員の人権・安全および他のお客様の快適なご滞在を守るため、本方針に基づき毅然と対処いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の指針に基づき、お客様からの要求・言動のうち「内容の妥当性を欠くもの」、または「手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境が害されるもの、および他のお客様の迷惑となる行為」と定義します。

3. 該当する主な行為

要求の内容が妥当性・相当性を欠くもの

- 当グループの提供する客室・料理・温泉施設および接客サービスに過失が認められない不当な主張
- 設備の軽微な不具合や天候等の不可抗力に対し、著しく不当な理由による返金・減額要求
- 当グループの過失によらない理由での無理な客室変更や予約範囲を超えた過剰な特別待遇の強要

要求内容に関わらず手段・態様が社会通念上不相当な言動

- 身体的・精神的攻撃（暴行・傷害・暴言・大声での怒号・脅迫・差別的発言・泥酔による乱暴な言動）
- 金銭・サービス等の不当要求、土下座や妥当性を欠く謝罪の強要
- 対面・電話・メール・SNS等による執拗な反復要求や長時間にわたる居座り・拘束行動
- 宿泊約款・館内利用規則・大浴場利用マナー（刺青隠蔽・泥酔入浴制限等）・禁煙規定の無視や違反強制
- 従業員個人へのつきまとい、無断撮影・録音、SNS・口コミサイトでの事実無根の悪質誹謗中傷

4. 基本対応方針

該当行為が認められた場合は直ちに対応を中断し、当グループ全施設のご宿泊・ご利用をお断りいたします。さらに悪質な行為（暴行・脅迫・居座り・ネット上の中傷等）には、直ちに警察へ通報し顧問弁護士と連携のうえ法的に対処します。

【相談窓口・各館責任者】

制定日：2026年9月1日

株式会社蔵王カンパニー カスタマーハラスメント対策室

おおみや旅館

☎ 023-694-2112

執行役員総支配人 高橋 宏仁

蔵王四季のホテル

☎ 023-693-1211

取締役副社長 布施 正一

蔵王国際ホテル

☎ 023-694-2111

取締役総支配人 佐藤 俊宏

株式会社蔵王カンパニー
代表取締役社長 伊藤 聖

Basic Policy Against Customer Harassment

1. Introduction

Zao Company Co., Ltd. (Oomiya Ryokan, Zao Shiki no Hotel, and Zao Kokusai Hotel) operates under the corporate philosophy: "Providing the finest experiences filled with the charm of Zao, creating happiness for all."

Surrounded by the four seasons of Zao Onsen at an altitude of 900 meters and blessed with rich, strongly acidic, milky-white sulfur hot springs, we strive to offer our guests the finest stay and happiest memories, while aiming for the physical and mental well-being of all our employees.

To uphold this safe, secure, and high-quality hospitality, we respond sincerely to legitimate requests from customers while placing high value on mutual respect between guests and staff. In the event of customer harassment that damages employee dignity, we will take firm and resolute action based on this policy to protect employee human rights & safety, as well as the comfortable stay of other guests.

2. Definition of Customer Harassment

In accordance with guidelines from the Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan, customer harassment is defined as demands or conduct by customers that "lack legitimacy or reasonable grounds," or "employ methods and means that are socially unacceptable, harming the working environment of employees or causing disturbance to other guests."

3. Major Unacceptable Conduct

Demands Lacking Legitimacy or Reasonable Grounds

- Unfounded claims regarding rooms, dining, hot spring facilities, or service quality where no fault exists
- Demands for full refund or excessive discount over minor defects or force majeure (weather, nature)
- Compelling room upgrades or unreasonable special treatment beyond reservation scope

Unacceptable Conduct Regardless of Request Content

- Physical or verbal attacks (assault, threats, shouting, abusive language, discrimination, drunken misconduct)
- Extorting money/free services, forcing staff to kneel (Dogeza) or demand unreasonable apologies
- Persistent repetitive demands or long stand-offs/detention via in-person, phone, email, or SNS
- Violating accommodation rules, hot spring bath etiquette (tattoos, drunk bathing), or non-smoking policies
- Stalking employees, unauthorized audio/video recording, or defamation on social media and review sites

4. Basic Response Policy

If unacceptable conduct is identified, service will be terminated immediately, and stay or facility usage across all group hotels will be refused. For severe misconduct (assault, threats, stand-offs, online slander), we will immediately report to the police and pursue legal remedies in consultation with legal counsel.

[Contact Window & Hotel General Managers]

Enacted: September 1, 2026

Customer Service & Compliance Office (Zao Company Co., Ltd.)

Oomiya Ryokan

☎ 023-694-2112

Executive Officer & GM Hiroto Takahashi

Zao Shiki no Hotel

☎ 023-693-1211

Senior Vice President Shoichi Fuse

Zao Kokusai Hotel

☎ 023-694-2111

Managing Director & GM Toshihiro Sato

Zao Company Co., Ltd.

Representative Director & President Suguru Ito