

改定日 2024年8月23日

## 《宿泊約款》

改定について

### 【宿泊客の責任】

第18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。

#### 別表第1 宿泊料金等の内訳

		内訳
宿泊客が支払うべき総額	宿泊料金	基本料金（室料）
	追加料金	追加飲食（朝・夕食・その他の飲食等）
	税金	消費税等法令により規定される諸税

備考

- 基本宿泊料はフロントに掲示する料金表によります。
- 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。

#### 別表第2 違約金（第6条第2項関係）

契約解除の通知受けた日		不泊	当日	前日	9日前	20日前
一般	14名まで	100%	100%	20%	10%	
団体	15名~99名まで	100%	100%	80%	20%	10%

(注)

1. %は、基本宿泊料に対する違約金の比率です。
2. 契約日数が短縮した場合は、その短縮日数にかかわらず1日分（初日）の違約金を収受します。
3. 違約金のかかる日付を切っただけからの予約も同様に上記の違約金がかかります。

## 《宿泊約款》

改定について

### 第5条 宿泊契約締結の拒否

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。ただし、本項は当ホテルが旅館業法第5条に掲げる場合以外の場合に宿泊を拒むことがあることを意味するものではありません。
  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. 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。
  4. 宿泊しようとする者が、宿泊に関し、法令の規程、公の秩序も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、暴行、傷害、強要、脅迫、恐喝、詐欺及びこれに類する行為を行った又は行う恐れのあるとき。
  6. 宿泊しようとする者が、喧騒・泥酔等により、宿泊又は利用する他のお客様に著しく迷惑を及ぼす言動を行った又は行う恐れのあるとき。
  7. 宿泊しようとする者が、次の①から③に該当すると認められるとき。
    - ① 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2号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）同条第2条第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）暴力団準構成員又は暴力団関係者その他の反社会勢力
    - ② 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。
    - ③ 法人でその役員のうち暴力団員に該当する者があるもの
  8. 宿泊客が前項に準ずる者、あるいは当ホテルが前項目の者とみなす団体あるいは組織、もしくは偽計や威迫を用いる団体、その他これら組織に関与していると思われるとき。
  9. 宿泊しようとする者が、刑事事犯による手配・逮捕・検挙・起訴・有罪判決のあったとき。
  10. 宿泊しようとする者が、過去に当ホテルに対して代金支払い遅延などのトラブルがあったとき。
  11. その他、上記（4）～（10）に準ずる事由があるとき。
  12. 宿泊しようとする者が、明らかに宿泊料金支払い能力がないと認められるとき。
  13. 宿泊しようとする者が挙動不審と認められるとき。
  14. 宿泊しようとする者が、旅館業法第4条の2第1項第2号に規定する特定感染症の患者等（以下「特定感染症の患者等」という。）であるとき。
  15. 宿泊しようとする者が、当ホテルもしくは当ホテル従業員に対し暴力的要求行為を行い、または合理的な範囲を超える負担を要求したとき。（宿泊しようとする者が障害を理由と

する差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年 法律第 65 号。以下「障害者差別解消法」という。）第 7 条第 2 項又は第 8 条第 2 項の規定による社会的障害の除去を求める場合は除く。）

16. 宿泊しようとする者が、当ホテルに対し、その実施に伴う負担が過重であって他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求として旅館業法実施規則第 5 条の 6 で定めるものを繰り返したとき。
17. 宿泊しようとする者が、カスタマーハラスメントの対象となる行為（別表第四）を行ったとき。
18. 旅館業法第 5 条ならびに当ホテルを管轄する自治体が定める旅館業法施行条例（別表第三）の規定する場合に該当するとき。

#### 第 5 条の 2 宿泊契約締結の拒否の説明

1. 宿泊しようとする者は、当ホテルに対し、当ホテルが前条に基づいて宿泊契約の締結に応じない場合、その理由の説明を求めることができます。

#### 第 7 条 当ホテルの契約解除権

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。ただし、本項は、当ホテルが、旅館業法第 5 条に掲げる場合以外の場合に宿泊を拒むことがあることを意味するものではありません。
  1. 宿泊客が宿泊に関し、法令の規程、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、または同行為をしたと認められるとき。
  2. 宿泊客が当ホテルに対して、ご利用代金の支払いをいただけなかったとき、あるいは遅延したとき。
  3. 宿泊客が宿泊契約の締結時に、虚偽の申請をしたとき。
  4. 宿泊客が次の①から③に該当すると認められるとき。
    - ① 暴力団、暴力団員、暴力団準構成員又は暴力団関係者その他の反社会的勢力
    - ② 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
    - ③ 法人でその役員のうちに暴力団員に該当する者があるもの
  5. 宿泊客が前項に準ずる者、あるいは当ホテルが前項目の者とみなす団体あるいは組織、もしくは偽計や威迫を用いる団体その他これら組織に関与しているとき。
  6. 宿泊客が暴行・傷害・強要・脅迫・恐喝・詐欺および、それに類する行為を行ったとき。
  7. 宿泊客が喧騒・泥酔等により他の宿泊客に迷惑を及ぼす恐れのあるとき、または他の宿泊客に著しく迷惑を及ぼす言動をしたとき。
  8. 宿泊しようとする者が、刑事事犯による手配・逮捕・検挙・起訴・有罪判決のあったとき。
  9. その他、前各号に準ずる事由があるとき。

10. 宿泊客が特定感染症の患者等であるとき。
  11. 宿泊客が、当ホテルもしくは当ホテル従業員に対し暴力的要求行為を行い、または合理的な範囲を超える負担を要求したとき。(宿泊客が障害者差別解消法第7条第2項又は第8条第2項の規定による社会的障害の除去を求める場合は除く。)
  12. 宿泊客が、当ホテルに対し、その実施に伴う負担が過重であって他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求として旅館業法実施規則第5条の6で定めるものを繰り返したとき。
  13. 宿泊客が、カスタマーハラスメントの対象となる行為(別表第四)を行ったとき。
  14. 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。
  15. 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(火災予防上必要なものに限る)に従わないとき。
  16. 旅館業法第5条ならびに当ホテルを管轄する自治体が定める旅館業法施行条例(別表第三)の規定する場合に該当するとき。
2. 当ホテルが前項の規程に基づいて宿泊契約を解除した場合、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。
  3. 当ホテルが前項の規程に基づいて宿泊契約を解除した場合、それに伴う損害については、一切賠償しません。

#### **第7条の2 宿泊契約解除の説明**

1. 宿泊客は、当ホテルに対し、当ホテルが前条に基づいて宿泊契約を解除した場合、その理由の説明を求めることができます。

カスタマーハラスメント行為

(第5条1項(17)、第7条1項(13)関係)

《カスタマーハラスメントの定義》

お客様からのクレーム・言動のうち、該当クレーム・言動の要求の内容に妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、該当要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、社員の就業環境が害されるおそれがあるもの

※以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

該当する行為	身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言） や威圧的な言動
	継続的な言動、執拗な言動
	土下座の要求
	居座り、監禁等一定時間を超える拘束的行為（長時間の電話を含みます。）
	大声、暴言などで従業員を責める行為
	差別的な言動、性的な言動
	社員個人への攻撃や要求
	社員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
	SNS やマスコミへの暴露（従業員の氏名公開など）をほのめかした脅迫行為
	不合理又は過剰なサービスの提供の要求
	正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求
	特定の従業員へのつきまとい行為
	その他当社がカスタマーハラスメントに該当すると合理的に判断した一切の行為