

□ハラスメントの防止に関する基本方針□

株式会社ニュー・オータニ（以下、「当社」といいます）およびニューオータニグループ（以下、「当社グループ」といいます）は、ハラスメント行為に従業員等の個人としての尊厳を不当に傷つける社会的に許されないものであり、従業員等の能力の有効な発揮を妨げ、職場秩序や業務の遂行を阻害し、社会的評価に影響を与える問題として、一人ひとりが意識して防止するために、以下のとおり基本方針を定め、これを遵守いたします。

1. 当社および当社グループの取り組み

当社および当社グループは、ハラスメントの防止と根絶に向けて真剣に取り組んでまいります。この取り組みは、当社および当社グループ役職員等従業員全員、求職者その他お客様およびステークホルダーの皆様も含めて対象といたします。

2. 当社および当社グループの禁止行為

当社および当社グループは、次の行為を許しません。

- (1) パワーハラスメントに該当する行為
- (2) セクシュアルハラスメントに該当する行為
- (3) 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に該当するハラスメント行為
- (4) カスタマーハラスメントに該当する行為
- (5) その他のハラスメントまたはいじめに類する行為

3. ハラスメントに関する相談窓口

当社および当社グループは、ハラスメントに関する相談に対応するために、ハラスメント相談窓口等を設置、相談の受付と解決に向けたサポートを行います。なお、相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した者に不利益な取扱いはありません。

4. ハラスメント防止に関する取り組みの周知徹底および研修等の実施

当社および当社グループは、ハラスメント防止に関する取り組みの周知徹底・研修の実施等により役職員全員に知識を習得させることで、組織内の意識改革を図ります。

5. ハラスメントの行為者への対応

当社および当社グループは、ハラスメントの行為者に対しては、事実関係を調査の上、就業規則に基づき、厳重な処分を行います。その他、行為者の異動等、被害者の労働条件および就業環境を改善するために必要な措置を講じます。

6. カスタマーハラスメント

従業員等への「※特定要求行為等（カスタマーハラスメント：顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの）」があった場合は、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、適切に対応いたします。

2019.09.01 制定

2026.09.01 改定

特定要求行為

特定要求行為は、下記に掲げる行為および「旅館業法施行規則第5条の6で定めるもの」をいいます。

- 長時間にわたり、従業員を拘束する、居座りをする、長時間電話を続ける行為
- 理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる行為
- 大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言・人格の否定や名誉を棄損する発言をする行為
- 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為
- 脅迫的な発言をする、反社会的勢力や政財界との繋がりをほのめかす、異常に接近する等といった、従業員を怖がらせるような行為、または、「対応しなければ株主総会で糾弾する」、「SNS にあげる、口コミで悪く評価する」等とブランドイメージを下げるような脅しをかける、営業を阻害する行為
- 正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する、または、わび状等の請求や土下座を強要する行為
- クレームの詳細が分からない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける行為
- SNS・インターネット上において、名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を投稿・掲載する、誹謗中傷をほのめかす行為
- その他当ホテルに対し、その実施に伴う負担が過重であって他のお客様に対するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある行為、当ホテルが不適當と判断する行為。