

宿 泊 約 款

（適用範囲）

- 第1条 当館が宿泊客との間で締結する宿泊契約及びこれに関連する契約は、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、
2. 当館が、法令及び慣習に反しない範囲で特約に応じたときは、前項の規定にかかわらず、その特約が優先するものとし、

（宿泊契約の申込み）

- 第2条 当館に宿泊契約の申込みをしようとする者は、次の事項を当館に申し出ていただきます。
- （1）宿泊者名
 - （2）宿泊日及び到着予定時刻
 - （3）泊料金（原則として別表第1の基本宿泊料による。）
 - （4）その他当館が必要と認める事項
2. 宿泊客が、宿泊中に前項第2号の宿泊日を超えて宿泊の継続を申し入れた場合、当館は、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 宿泊契約は、当館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、当館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（3日を超えるときは3日間）の基本宿泊料を限度として当館が定める申込金を、当館が指定する日までに、お支払いいただきます。
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18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12条の規定による料金の支払いの際に返還します。
4. 第2項の申込金を同項の規定により当館が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、申込金の支払期日を指定するに当たり、当館がその旨を宿泊客に告知した場合に限り、

（申込金の支払いを要しないこととする特約）

- 第4条 前条第2項の規定にかかわらず、当館は、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、当館が前条第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 当館は、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、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。
 - （4）宿泊しようとする者が、次のイからハに該当すると認められるとき。
 - イ 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的勢力
 - ロ 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
 - ハ 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）宿泊しようとする者が、他の宿泊客に著しい迷惑を及ぼす言動をしたとき。
 - （6）宿泊しようとする者が、伝染病者であると明らかに認められるとき。
 - （7）宿泊に関し暴力的要求行為が行われ、又は合理的な範囲を超える負担を求められたとき。
 - （8）天災、施設の故障、ウイルス感染拡大、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。
 - （9）岐阜県旅館業法施行例第5条の規定する場合に該当するとき。

（宿泊客の契約解除権）

- 第6条 宿泊客は、当館に申し出て、宿泊契約を解除することができます。
2. 当館は、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項の規定により当館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、別表第2に掲げるところにより、違約金を申し受けます。ただし、当館が第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義務について、当館が宿泊客に告知したときに限ります。
3. 当館は、宿泊客が連絡をしないで宿泊日当日の午後8時（あらかじめ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処理することがあります。

（当館の契約解除権）

- 第7条 当館は、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、又は同行をしたと認められるとき。
 - （2）宿泊客が次のイからハに該当すると認められるとき。
 - イ 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
 - ロ 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
 - ハ 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
 - （3）宿泊客が他の宿泊客に著しい迷惑を及ぼす言動をしたとき。
 - （4）宿泊客が伝染病者であると明らかに認められるとき。
 - （5）宿泊に関し暴力的要求行為が行われ、又は合理的な範囲を超える負担を求められたとき。
 - （6）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。
 - （7）岐阜県旅館業法施行条例第5条の規定する場合に該当するとき。
 - （8）寝室での寝たばこ、消防用設備等に対するいたずら、その他当館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。
2. 当館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 宿泊客は、宿泊日当日、当館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）宿泊客の氏名、年齢、性別、住所及び職業
 - （2）外国人にあっては、国籍、旅券番号、入国地及び入国年月日
 - （3）出発日及び出発予定時刻
 - （4）その他当館が必要と認める事項
2. 宿泊客が第12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呈示していただきます。

（客室の使用時間）

- 第9条 宿泊客が当館の客室を使用できる時間は、午後15時から翌朝10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. 当館は、前項の規定にかかわらず、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。この場合には次に掲げる追加料金を申し受けます。
- 1時間につき3,000円（税抜）

(利用規則の遵守)

第10条 宿泊客は、当館内においては、当館が定めて館内に掲示した利用規則に従っていただきます。

(営業時間)

第11条 当館の主な施設等の営業時間は次のとおりとし、その他の施設等の詳しい営業時間は備付けパンフレット、各所の掲示、客室内のサービスディレクトリー等で御案内いたします。

(1) フロント・キャッシャー等サービス時間:

	7:00～10:00
イ. 門限	～24:00
ロ. フロントサービス	7:00～10:00
	5:00～24:00

(2) 飲食等(施設) サービス時間:

イ. 朝食	7:00 ～ 9:00
ロ. 昼食	11:30 ～ 14:00
ハ. 夕食	18:00 ～ 21:00
二. その他の飲食等	
コーヒーコーナー	7:00 ～ 10:30
クラブ・スナック	20:00 ～ 23:00
ラーメン処	20:00 ～ 23:00

(3) 附帯サービス施設時間: 15:00～翌日10:00まで

2. 前項の時間は、必要やむを得ない場合には臨時に変更することがあります。その場合には、適当な方法をもってお知らせします。

(料金の支払い)

第12条 宿泊客が支払うべき宿泊料金等の内訳は、別表第1に掲げるところによります。

- 前項の宿泊料金等の支払い方法は、通貨又は当ホテル(館)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(館)が請求した時、フロントにおいて行っていただきます。
- 当館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。

(当館の責任)

第13条 当館は、宿泊契約及びこれに関連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、それが当館の責めに帰すべき事由によるものでないときは、この限りではありません。

2. 当館は、万一の火災等に対処するため、旅館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扱い)

第14条 当館は、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、できる限り同一の条件による他の宿泊施設をあっ旋するものとし、

2. 当館は、前項の規定にかかわらず他の宿泊施設のあっ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、当館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。

(寄託物等の取扱い)

第15条 宿泊客がフロントにお預けになった物品又は現金並びに貴重品について、滅失、毀損等の損害が生じたときは、それが、不可抗力である場合を除き、当館は、その損害を賠償します。ただし、現金及び貴重品については、当館がその種類及び価額の明告を求めた場合であって、宿泊客がそれを行わなかったときは、当館は15万円を限度としてその損害を賠償します。

2. 宿泊客が、当館内にお持ち込みになった物品又は現金並びに貴重品であってフロントにお預けにならなかったものについて、当館の故意又は過失により滅失、毀損等の損害が生じたときは、当館は、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額の明告のなかったものについては、当館に故意又は重大な過失がある場合を除き、15万円を限度として当館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16条 宿泊客の手荷物が、宿泊に先立って当館に到着した場合は、その到着前に当館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館に置き忘れられていた場合において、その所有者が判明したときは、当館は、当該所有者に連絡をするともにその指示を求めるものとします。ただし、所有者の指示がない場合又は所有者が判明しないときは、発見日を含め90日間保管し、その後破棄させていただきます。

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館の責任は、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同条第2項の規定に準じるものとします。

(駐車責任)

第17条 宿泊客が当館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かかわらず、当館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、駐車場の管理に当たり、当館の故意又は過失によって損害を与えたときは、その賠償の責めに任じます。

(宿泊客の責任)

第18条 宿泊客の故意又は過失により当館が損害を被ったときは、当該宿泊客は当館に対し、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(第2条第1項及び第12条第1項関係)

		内 訳
宿泊客が支払うべき総額	宿泊料金	① 基本宿泊料(室料+夕食+朝食) ② サービス料(①×15%)
	追加料金	③ 追加飲食(①に含まれるものを除く) ④ サービス料(③×15%)
	税金	イ 消費税 ロ 入湯税(温泉地のみ)

備考 1 基本宿泊料はフロントに掲示する料金表によります。

2 子供料金は小学生以下に適用し、大人に準じる食事と寝具等を提供したときは大人料金の70%、子供用食事と寝具を提供したときは50%、寝具のみを提供したときは2,000円(税別)をいただきます。寝具及び食事を提供しない幼児については、施設し使用料2,000円(税別)をいただきます。0歳～1歳以下で食事、寝具が不要のお子様は無料になります。

別表第2 違約金(第6条第2項関係)……旅館用

契約締結の通知受付日	不泊	当日	前日	2日前	3日前	5日前	6日前	7日前	8日前	14日前	15日前	20日前	30日前
14名まで	100%	100%	50%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%
15～30名まで	100%	100%	50%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%
31～100名まで	100%	100%	80%	50%	30%	30%	20%	20%	10%	10%	10%	10%	10%
101名以上	100%	100%	80%	50%	50%	30%	30%	30%	15%	15%	10%	10%	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. 団体客(15名以上)の一部について契約の解除があった場合、宿泊の10日前(その日より後に申込みをお引き受けした場合にはそのお引き受けした日)における宿泊人数の10%(端数が出た場合には切り上げる。)にあたる人数については、違約金はいただきません。

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

望川館株式会社(貴会社名)(以下、当社とする)は、安全・安心なサービスを提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安心・安全なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつなぐと考え、当社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2 定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 従業員の人格否定・差別的発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束(目安: 30 分)
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまと
い行為 など

※「SOGI」(ソジ) は、性的指向 (sexual orientation) と性自認 (gender identity) の頭文字をとった略称

3 従業員への対応

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを重視して実施します。
- ・ 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の定期的な研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4 お客様への対応

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いや対応の検討を行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。
- 従業員の安全、対応内容の事後的検証可能性等を確保するため、通話、応対内容を録音・録画する場合がございます。

5 お客さまへのお願い

いつもご利用いただきありがとうございます。私たちはお客さまの声に誠実に向き合い、より良いサービスを目指しています。そのためには、お客さまと従業員が互いに尊重し合い、安心できる環境を保つことが大切です。

過度な要求や威圧的な言動はサービスの質を損なう原因となりますので、思いやりあるご協力をお願い申し上げます。

望川館株式会社
代表取締役 熊崎 平一郎