

メズム東京 オートグラフコレクション 宿泊約款

(適用範囲)

- 第 1 条 1.当ホテルが宿泊客(当ホテルの客室を利用される全てのお客さまをいう。)との間で締結する宿泊契約及びこれに関連する契約(デユースなどのご利用に関する契約を含み、以下あわせて「宿泊」「宿泊契約」という。)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、法令等(法令又は法令に基づくものをいう。以下同じ。)又は一般に確立された慣習によるものとします。
- 2.当ホテルが、法令等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ます。

(宿泊契約の申込み)

- 第2条 1.当ホテルに宿泊契約の申込みをしようとする者は、次の事項を当ホテル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) 宿泊料金(原則として別表第1の「①基本宿泊料」「②サービス料」及び「③消費税」による。)
 - (4) その他当ホテル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、当ホテルは、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 1.宿泊契約は、当ホテル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、当ホテル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、当ホテルが定める申込金を、当ホテル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 8 条及び第 21 条の規定を適用する事由が生じたときは、違約金、次いで賠償金の順序で充当し、残額があれば、第 15 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ホテル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ます。ただし、申込金の支払期日を指定するに当たり、当ホテルがその旨を宿泊客に告知した場合に限ります。

(申込金の支払いを要しないこととする特約)

- 第4条 1.前条第 2 項の規定にかかわらず、当ホテルは、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、当ホテルが前条第 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。

(施設における感染防止対策への協力の求め)

第 5 条 当ホテルは、宿泊しようとする者に対し、旅館業法(昭和 23 年法律第 138 号)第 4 条の 2 第 1 項の規定による協力を求めることができます。

(宿泊契約締結の拒否)

第 6 条 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、本条は、当ホテルが旅館業法第 5 条に掲げる場合以外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。)、同法第 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であるとき。
 - 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であるとき。
- (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、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。
- (7) 宿泊しようとする者が、当ホテル若しくは当ホテル従業員に対して暴力的要求行為を行い、あるいは合理的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壁の除去を求める場合は除く。)
- (8) 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施行規則第 5 条の 6 で定めるものを繰り返したとき。
- (9) 宿泊しようとする者に暴行、傷害、脅迫、恐喝、威圧的な不当要求及びこれに類する行為が認められるとき。
- (10) 宿泊しようとする者にカスタマーハラスメント行為が認められるとき。
- (11) 保護者の許可のない未成年のみが宿泊するとき。
- (12) 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。
- (13) 当ホテルが所在する各地方自治体が定める旅館業法施行条例および規定等で定める事由に該当するとき。

(宿泊契約締結の拒否の説明)

第7条 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。

(宿泊客の契約解除権)

第8条 1.宿泊客は、当ホテルに申し出て、宿泊契約を解除することができます。

2.当ホテルは、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項の規定により当ホテル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、当ホテルが第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、当ホテルが宿泊客に告知したときに限ります。

3.当ホテルは、宿泊客が連絡をしないで宿泊日当日の午後8時(予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。

(当ホテルの契約解除権)

第9条 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。

(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、又は同行為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であるとき。

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であるとき。

(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)宿泊客が特定感染症の患者等であるとき。

(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。

(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壁の除去を求める場合は除く。)

(6)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施行規則第5条の6で定めるものを繰り返したとき。

(7)保護者の同意なく未成年者のみで宿泊するとき、又は宿泊していることが判明したとき。

(8)宿泊客に暴行、傷害、脅迫、恐喝、威圧的な不当要求及びこれに類する行為が認められるとき。

(9)宿泊客にカスタマーハラスメント行為が認められるとき。

(10)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。

(11)当ホテルが所在する各地方自治体が定める旅館業法施行条例および規定等で定める事由に該当するとき。

(12)宿泊客が禁煙エリアで喫煙したとき。

(13)1.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に従わないとき。

2.当ホテル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を免除することがあります。

(宿泊契約解除の説明)

第 10 条 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。

(宿泊の登録)

第11条1.宿泊客は、宿泊日当日、当ホテル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、住所及び連絡先
 - (2) 日本国内に住所を有しない外国人にあつては、国籍及び旅券番号
 - (3) その他当ホテルが必要と認める事項
2. 日本国内に住所を有しない外国人にあつてはパスポートの呈示並びにコピー等をさせていただきます。
3. 宿泊客が第 15 条の料金の支払いを、宿泊券、クレジットカード、コード決済、電子マネー等の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 12 条 1.宿泊客が当ホテルの客室を使用できる時間は、午後 3 時から翌日正午までとします。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。なお、客室を使用できる午後 3 時であっても、客室の整備等により、やむを得ずお待ちいただくことがあります。

2.当ホテルは、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。この場合には所定の追加料金を申し受けます。なお、追加料金は客室タイプ、延長時間により異なります。但し、満室により客室の余裕がないとき等、応じないことがあります。

3.第1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。

(利用規則の遵守)

第 13 条 宿泊客は、当ホテル内においては、当ホテルが定めてホテル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14条 当ホテルの主な施設等の営業時間は各所の掲示等でご案内いたします。なお、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15条 1.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。
- 2.前項の宿泊料金等の支払いは、通貨(日本円に限ります。)又は当ホテルが認めた宿泊券、クレジットカード、コード決済、電子マネー等の通貨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が請求した時、フロントにおいて行っていただきます。ただし、特別の事情が生じたときは、この限りではありません。
- 3.当ホテル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。

(当ホテルの責任)

- 第16条 1.当ホテルは、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、それが当ホテル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.当ホテルは、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17条 1.当ホテルは、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ます。
- 2.当ホテルは、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、当ホテル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18条 1.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、当ホテルは、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、当ホテルがその種類及び価額の申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に、当ホテルに故意又は重大な過失がある場合を除き、当ホテルは15万円を限度としてその損害を賠償します。
- 2.宿泊客が、当ホテル内にお持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、当ホテル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、当ホテルは、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申告のなかったものについては、当ホテル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ホテル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19条 1. 宿泊客の手荷物が、宿泊に先立って当ホテルに到着した場合は、その到着前に当ホテルが承諾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に際し、その後一定期間の手荷物又は携帯品の預かりを依頼した場合には当ホテルが承諾したときに限って責任をもって保管します。ただし、現金及び貴重品は保管いたしません。
3. 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ホテルに置き忘れられていた場合は、当ホテルは原則として所有者からの照会の連絡を待ち、その指示を求めるものとします。所有者の連絡および指示がない場合は発見から 30 日経過後（飲食物・たばこ・雑誌・破損したカバン等は発見の翌日）に処分いたします。なお、所有者より連絡、指示がありながら期日に引き取りのなされない手荷物又は携帯品については、保管の期限を連絡、指示のあった日より 90 日とします。
4. 前 3 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ホテルの責任は、第 1 項、第 2 項の場合にあっては前条第 1 項の規定に準じるものとします。前項の場合にあっては当ホテルに故意又は重大な過失がある場合を除き、一切の責任を負わないものとします。

（駐車場の責任）

- 第20条 宿泊客が当ホテル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、当ホテル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、当ホテル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21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。

（Wi-Fi 等のネットワークの利用）

- 第22条 当ホテルは宿泊客の利便性のために Wi-Fi 等のネットワークの利用を提供することがあります。ネットワークのご利用はお客様の責任において行っていただきます。当ホテルは、通信速度、通信品質、セキュリティ等を保証するものではありません。又、当ホテルは、ネットワークの保守・修理等のために予告なく提供を中断、停止又は制限することがあります。

（準拠法）

- 第23条 本約款に関して生じる一切の紛争については、当ホテルの所在地を管轄する日本の裁判所において、日本の法令に従い解決されるものとします。

（支配する言語）

- 第24条 この約款は日本語と英語で作成されていますが、日本語と英語の間に不一致または相違

があるときは、すべて日本文によるものとします。

(約款の変更)

第25条 当ホテルは、次に掲げる場合には、変更後の内容および効力発生時期をホームページに掲載することにより、この約款を変更することができるものとします。また、必要があるときはその他の相当な方法により宿泊客等に周知することとします。

- (1)変更の内容が宿泊客の一般の利益に適合するとき。
- (2)変更の内容がこの約款に係る取引の目的に反せず、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更に係る事情に照らし、合理的なものであるとき。

(宿泊客の年齢条件)

第26条

当ホテルでは、安心・安全なご滞在環境の維持を目的として、以下のとおり宿泊年齢に関する条件を定めております。

1. チェックインが可能な年齢は、18歳以上とさせていただきます。
2. 18歳未満の方がご宿泊される場合は、保護者の同伴、または保護者による宿泊同意書の提出が必要となります。
3. 保護者が同伴されない場合、宿泊同意書には保護者の氏名・住所・連絡先および宿泊を承諾する旨の署名が必要です。
4. 同意書は、チェックイン日までに郵送またはEメールにてご提出いただくか、チェックインの際にご持参ください。
5. 保護者の同意が確認できない場合、または同意書に不備がある場合には、ご宿泊をお断りする場合がございます。未成年のお客様につきましては、ホテル内の一部施設(Whisk、Club mesm、フィットネスエリア)のご利用を制限させていただく場合がございます。

別表第1 宿泊料金等の内訳(第2条第1項及び第15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(又は室料+朝食等の飲食料+その他宿泊プランに伴う各種追加料金))
		② サービス料(①×15%)
		③ 消費税
		④ 宿泊税(各地方自治体による)
	飲食料金	⑤ 飲食料(①に含まれるものを除く)
		⑥ サービス料(⑤×15%)(※インルームダイニングは20%)
		⑦ 消費税

その他	⑧ その他宿泊に付随する料金 ⑨ 消費税
-----	-------------------------

- 備考 1.別表第 2 における予約確定時の宿泊料金とは、上記の「①基本宿泊料」、「②サービス料」及び「③消費税」の合計です。
- 2.上記の宿泊税及び消費税は、税法ならびに条例が改定された場合には、その改定された規定によるものとします。
- 3.宿泊税ならびに消費税は外税方式を適用します。

別表第2 違約金(第8条第2項関係) ※契約解除の通知を受けた日から起算 *注1.

一般(契約申込人数 7名まで)

不泊	当日	前日	2～7 日前	8～14 日前	15 日前～30 日前
100%	100%	100%	100%	50%	30%

- 備考 1 違約金は、宿泊客から契約解除の通知を受けたその日から起算します。
- 2 %は、別表第 1 に基づく予約確定時の宿泊料金に対する比率です。
- 3 違約金は予約経路や宿泊プランによって異なる場合がございます。詳細は予約サイト・旅行会社の規定をご覧ください。ホテルへお問い合わせください。
- 4 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)の違約金を申し受けます。

*注 1. 日本標準時間を基に、チェックイン時刻午後3時を基準に起算し違約金が発生します。

団体(契約申込人数 8名以上)

不泊	当日	前日	2日前～7日前	8日前～14日前	15日前～30日前
100%	100%	100%	100%	50%	30%

関連資料

メズム東京 オートグラフコレクション 利用規則

宿泊約款 第9条 (当ホテルの契約解除権)関連

宿泊約款 第13条 (利用規則の遵守)関連

ホテルの公共性と安全性を確保するため、当ホテルをご利用のお客さまには宿泊約款第9条および第13条に基づき下記の規則をお守りくださるようお願いいたします。

- 客室内で暖房用、炊事用の火器および持込みのアイロン等のご使用にならないでください。

2. 当ホテルは全室禁煙です。喫煙は定められた場所のみでお願いいたします。
また、モバイルバッテリーはお客様ご自身が常に状態を確認できる場所でご使用ください。
特に以下の状況ではご使用にならないでください。
 - (1) 外出などで不在となる客室内での充電
 - (2) 直射日光の当たる場所でのご使用・充電
 - (3) ベッド、シーツなど可燃性の素材の上でのご使用・充電
 - (4) 破損や膨張、発熱がみられるモバイルバッテリーのご使用その他火災の原因となるような行為をなさらないでください。
3. ホテル敷地内に次のようなものをお持ち込みにならないでください。 イ)動物、鳥類(ペット類)。ロ)著しく悪臭を発するもの。 ハ)火薬や揮発油など発火あるいは引火しやすいもの。 ニ)適法に所持されていない銃砲刃剣類。
4. ホテル敷地内で、賭博および風紀を乱すような行為、または他のお客さまにご迷惑を及ぼすような言動はなさらないでください。
5. 訪問客を客室階廊下並びに客室にご案内なさらないでください。
6. ホテル施設を営業所および展示室代わり、また商業映像の撮影場所など宿泊以外の目的でご使用なさらないでください。
7. ホテル敷地内で他のお客さまに広告物を配布するような行為はなさらないでください。
8. ホテル外から飲食物等のご注文やお持ち込みはなさらないでください。
9. 美術品、骨董品等の品物はお預かりできません。
10. お預かりの洗濯物や落とし物の保管は、ご指定のない限りご出発後 90 日間とさせていただきます。
11. ホテルの外観を損なうような物を窓側に陳列なさらないでください。
12. ご滞在中の現金、貴重品等の保管は客室内備え付けの金庫をご利用ください。フロントに貸金庫もご用意しております。
13. 非常時に備え、事前に客室ドア内側に掲示してある「避難経路図」及び各階の非常口をご確認ください。
14. 医薬品医療機器等法により、当ホテルからお客さまへの薬の提供は禁じられておりますのでご了承ください。
15. 非常時或いはやむを得ない場合を除き、ホテル従業員エリア・非常階段・屋上・機械室等には立ち入らないでください。
16. 客室定員について: ベッド一台につき大人一名様(キングサイズベッドは大人二名様)の定員と定め、大人一名様に付き添い寝のお子様一名様(12 歳以下)が無料です。エキストラベッドでの添い寝は出来ません。管轄消防署へ定員の届け出を行っておりますのでご理解の上、遵守願います。子供料金については別途お問い合わせください。
17. 館内の諸設備および諸物品についてのお願い:
 - (ア) その目的以外の用途でご使用にならないでください。
 - (イ) ホテルの外へ持ち出さないでください。
 - (ウ) 他の場所に移動したり加工したりなさらないでください。

18. 客室は、ご宿泊以外の目的にはご使用にならないでください。
19. 次のような場合は、直ちにホテルのご利用をお断りいたします：
 - (ア) 暴力、脅迫、恐喝、威圧的な不当要求およびこれに類する行為が認められるとき。
 - (イ) 当ホテルをご利用の方が心身耗弱、薬品、飲酒による自己喪失など、ご自身の安全確保が困難であったり、他のお客さまに危険や恐怖感、不安感を及ぼす恐れがあると認められるとき。
 - (ウ) 館内および客室内で大声、放歌および喧騒な行為その他で他者に嫌悪感を与えたり、迷惑を及ぼしたり、また、賭博や公序良俗に反する行為のあったとき。
20. 次のような場合は、宿泊費用とは別に費用請求いたします：
 - (ア) ホテルの備品破損、盗難等が認められた場合。
 - (イ) 飲食、嘔吐、血液、体液、汚物等により、ホテルの通常利用を超える特別清掃を要する場合。
 - (ウ) ホテル内で喫煙およびその痕跡が認められた場合。
 - (エ) 明らかに忘れ物とは異なるチェックアウト後の客室残留物の処理に係る費用(大量の段ボール箱、空のスーツケース、大型電化製品、その他特別対応を要する物品)
21. 連続して宿泊される場合は午前10時から午後5時の間で客室清掃を行います。終日プライバシーサイン表示(入室不可表示)がある場合においても、宿泊3日目ごとに保安の為に入室し、衛生の為に客室清掃を行います。
22. 客室及び付帯するベランダ等から物品等を故意に落下させることはもちろん、過失でも落下させないように最大限の注意を払ってください。物品等の落下により人的または物的な損害が発生した場合は、いずれもお客さまの責において賠償等をさせていただきます。
23. マリオットの規定する特別料金適用に際し、ホテルの求める各種証明書類の提示提出をしていただきます。ホテルはマリオットの指示に則り厳格な確認を履行し、不正に対しては厳正に対処します。
24. 当ホテルでは、お客様にご安心いただくため、法令およびクレジットカード会社の規約を遵守しております。なお、クレジットカードのショッピング枠を現金化する目的でのご利用は、法令ならびにクレジットカード会社の規約により禁止されており、お受けできません。
25. マリオットのビジネスパートナーとしてマリオットの規定するサービスを提供いたしますが、マリオット・ボンヴォイステータスに起因した不合理又は過剰な無料サービス提供の要求には対応しかねます。後述されるカスタマーハラスメントと定義された場合には、お客さまへの対応をいたしません。
26. JR東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針に則り、お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なものであり、当該手段・態様により、当ホテルで働く社員の就業環境が害されるおそれがあるものをカスタマーハラスメントと定義し、それが行われた場合には、お客さまへの対応をいたしません。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

その他上記各事項に類する行為のあるときは、ご利用をお断りします。

なお、不審者、不審物等を発見された場合はフロントへご連絡ください。

環境への配慮に向けた取り組み事項

客室清掃について

当ホテルは、環境への配慮(CO2削減義務)に向けた取り組みを行っておりますので、下記の内容にご協力いただければ幸いです。

1. ご連泊中の清掃についてご不要な場合はお知らせください。
2. 客室内アメニティについてご連泊清掃時にご不要なものがございましたらお知らせください。
3. 客室清掃は、ご一泊の場合は滞在中の清掃はいたしておりません。
4. ご連泊の場合は、ご一泊につき清掃は1回とさせていただきます。

料飲施設における食べ残し持ち帰りについて

目的・基本的考え方

1. 食品ロス削減は SDGs においても国際目標が設定され、我が国においても課題となっています。おいしくお食事を召し上がっていただく上で、食品ロス削減の観点からも、お客様にまずその場で食べきっていただくことが最も重要であるものの、どうしても食べきれなかったものについては、お客様の御要望があれば持ち帰って食べきっていただくことが食品ロス削減のための有効な方策といえます。このような観点から、当ホテルは食べきれなかった飲食物の持ち帰りの促進に取り組んでいます。
2. 食べきれなかった飲食物の持ち帰りに当たっては、一定の食中毒等の可能性があるので、お客様においては当ホテルが御説明する衛生上の注意事項を十分御理解いただき、お客様の自己責任の下に行っていただきます。

遵守事項

1. お客様が当ホテルで提供された食事で食べきれなかったものをお持ち帰りになる場合においても、生ものや半生などの加熱の不十分な食品などの一部の飲食物はお持ち帰りいただけません。
2. お客様がお持ち帰りされる場合には、当ホテルの指定する容器を利用して、お持ち帰りください。
3. 食べきれなかった飲食物の容器への移し替えはお客様御自身で行っていただきます。
4. 飲食物の持ち運び及び保管に当たっては、御自身の責任の下に管理してください。
5. お客様がお持ち帰りされた飲食物を御家族等に譲渡する場合も、当ホテルから御説明させていただく注意事項につき、譲渡先の方に御説明ください。
6. 御家族等にアレルギーがある場合には、譲渡しないでください。

確認事項

お客様が当ホテルで提供された食事を食べきれずにお持ち帰りされる場合、お持ち帰りの際又はお持ち帰り後のお客様の行為に起因する食中毒等の事故については当ホテルでは責任を負いかねますので御了承ください。

関連資料

旅館業法(昭和二十三年法律第百三十八号)

<https://elaws.e-gov.go.jp/document?lawid=323AC0000000138>

宿泊約款 第5条 (施設における感染防止対策への協力の求め)関連

宿泊約款 第6条 (宿泊契約締結の拒否)関連

宿泊約款 第9条 (当ホテルの契約解除権)関連

第四条の二 営業者は、宿泊しようとする者に対し、旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な限度において、特定感染症国内発生期間に限り、次の各号に掲げる者の区分に応じ、当該各号に定める協力を求めることができる。

一 特定感染症の症状を呈している者その他の政令で定める者 次に掲げる協力

イ 当該者が次条第一項第一号に該当するかどうか明らかでない場合において、医師の診断の結果その他の当該者が同号に該当するかどうかを確認するために必要な事項として厚生労働省令で定めるものを厚生労働省令で定めるところにより営業者に報告すること。

ロ 当該旅館業の施設においてみだりに客室その他の当該営業者の指定する場所から出ないことその他の旅館業の施設における当該特定感染症の感染の防止に必要な協力として政令で定めるもの

第五条 営業者は、次の各号のいずれかに該当する場合を除いては、宿泊を拒んではならない。

一 宿泊しようとする者が特定感染症の患者等であるとき。

二 宿泊しようとする者が賭博その他の違法行為又は風紀を乱す行為をするおそれがあると認められるとき。

三 宿泊しようとする者が、営業者に対し、その実施に伴う負担が過重であつ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厚生労働省令で定めるものを繰り返したとき。

四 1.宿泊施設に余裕がないときその他都道府県が条例で定める事由があるとき。

2.営業者は、旅館業の公共性を踏まえ、かつ、宿泊しようとする者の状況等に配慮して、みだりに宿泊を拒むことがないようにするとともに、宿泊を拒む場合には、前項各号のいずれかに該当するかどうかを客観的な事実に基づいて判断し、及び宿泊しようとする者からの求めに応じてその理由を丁寧に説明することができるようにするものとする。

3.厚生労働大臣は、指針を定める場合には、あらかじめ、感染症に関する専門的な知識を有する者、旅館業の業務に関し専門的な知識及び経験を有する者並びに旅館業の施設の利用者の意見を聴かなければならない。

4.厚生労働大臣は、指針を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

5.前二項の規定は、指針の変更について準用する。

関連資料

旅館業法施行規則(昭和二十三年厚生省令第二十八号)

<https://elaws.e-gov.go.jp/document?lawid=323M40000100028>

宿泊約款 第6条(宿泊契約締結の拒否)関連

宿泊約款 第9条（当ホテルの契約解除権）関連

第五条の六 法第五条第一項第三号の厚生労働省令で定めるものは、次の各号のいずれかに該当するものであつて、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ものとする。

一 宿泊料の減額その他のその内容の実現が容易でない事項の要求（宿泊に関して障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成二十五年法律第六十五号）第二条第二号に規定する社会的障壁の除去を求める場合を除く。）

二 粗野又は乱暴な言動その他の従業者の心身に負担を与える言動（営業者が宿泊しようとする者に対して障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律第八条第一項の不当な差別的取扱いを行つたことに起因するものその他これに準ずる合理的な理由があるものを除く。）を交えた要求であつて、当該要求をした者の接遇に通常必要とされる以上の労力を要することとなるもの

関連資料

港区旅館業法施行条例（平成二十四年三月二十三日条例第十三号）

https://www.city.minato.tokyo.jp/reiki/reiki_honbun/g104RG00002112.html

宿泊約款 第6条（宿泊契約締結の拒否）関連

宿泊約款 第9条（当ホテルの契約解除権）関連

（宿泊を拒むことができる事由）

第五条 法第五条第一項第四号の規定による条例で定める事由は、宿泊しようとする者が、泥酔者等で、他の宿泊者に著しく迷惑を及ぼすおそれがあると認められるときとする。

関連資料

JR東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針

<https://www.jreast.co.jp/company/customer-harassment/>

メヅム東京 オートグラフコレクション 利用規則 関連

はじめに

JR東日本グループは、安全で質の高いサービスを提供し、お客さまのご期待に応え、国内外の法令遵守はもとより、それぞれの地域の文化の尊重、地球環境・人権に配慮した事業活動に取り組むことですべての人の心豊かな生活の実現を目指しています。

一方で、当社グループのサービスをご利用されるお客さまの一部には、暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、安全で質の高いサービスの提供を担う当社グループで働く社員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

当社グループは、お客さまからのご意見・要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、グループで働く社員一人ひとりを守るとも、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、「JR東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該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、当社グループで働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの

【該当する行為】

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。

- 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
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動、性的な言動
- 当社グループで働く社員個人への攻撃や要求
- 当社グループで働く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）
- 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

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社グループは、グループで働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客さまへの対応をいたしません。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

■当社グループにおける取り組み

- 本方針による企業姿勢の明確化、当社グループで働く社員への周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- 当社グループで働く社員への教育・研修の実施
- 当社グループで働く社員のための相談・報告体制の整備

関連資料

マリオット 利用規約

<https://www.marriott.com/ja/about/terms-of-use.mi#accordion-e9d7855c0b-item-8b591ea87d>

関連資料

マリオットボンヴォイ ロイヤルティプログラム規約

<https://www.marriott.com/ja/loyalty/terms/default.mi>