

# Guest Services Directory

ゲスト サービス ディレクトリー

宿泊約款

利用規則

カスタマーハラスメントに対する基本方針

AMAN  
TOKYO

## アマン東京 宿泊約款

### 第1条 適用範囲

1. 当ホテルが宿泊客との間で締結する宿泊約款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、この約款に定めない事項については、法令・利用規約、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、前項の規定に関わらず、その特約が優先するものとします。

### 第2条 宿泊契約の申込み

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ることとします。
  - (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の基本料金による。）
  - (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込みがあったものとして処理します。

### 第3条 宿泊契約の成立等

1. 宿泊契約は、当ホテルが前条の申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、宿泊期間（全日程）の基本宿泊料を当ホテルが定める申込金として、当ホテルが指定する日までに宿泊客が支払うものとします。
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、残金があれば、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項の申込金について同項の規定により当ホテルが指定した日までに支払いがない場合は、

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。

#### 第4条 申込金の支払いを要しないこととする特約

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事があります。
2. 宿泊約款の申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。

#### 第4条の2 施設における感染防止対策への協力の求め

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。

#### 第5条 宿泊契約締結の拒否

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。

- (1) 宿泊の申込みが、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。
- (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7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。）暴力団準構成員また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ものがあるもの。
- (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、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) 宿泊に関し暴力的要求が行われ、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）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) 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。
- (10) 東京都旅館業法施行条例第 5 条（第 1・2 号）の規定する場合に該当するとき。
- (11) 旅館業法第 5 条第 1 項の規定する場合に該当するとき。

## 第 6 条 宿泊客の契約解除権

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。

- 1. 当ホテルは、宿泊客がその責めに帰す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、違約金を請求します。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あたって、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。
- 2. 当ホテルは、宿泊客が連絡をしないで宿泊当日の午後 6 時（到着予定時刻が明示されている場合はその時刻の 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解除されたものとみなし処理をすることがあります。

## 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。
  - (1) 宿泊客が、宿泊に関し、法令の規定、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、又は同行為をしたと認められたとき。

- (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とき。
  - (3) 宿泊客が泥酔その他の理由により、当ホテルの他の宿泊客に迷惑を及ぼすおそれがあると認められるとき。
  - (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。
  - (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) 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。
  - (8) 寝室での寝たばこ、消防用設備に対するいたずら、その他当ホテルが定める利用規則の禁止事項（火災予防以上の必要なものに限る。）に従わないとき。
  - (9) 旅館業法第5条第1項の規定する場合に該当するとき。
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は受け取りません。

## 第7条の2 宿泊契約解除の説明

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られます。

## 第8条 宿泊の登録

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するものとします。
- (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っては、国籍及び旅券番号
  - (3) 出発日及び出発予定時刻
  - (4) その他当ホテル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、旅券小切手、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するものとします。

## 第 9 条 客室の使用時間

1. 宿泊客が当ホテルの客室を使用できる時間は、午後 3 時から翌日の正午までとします。
2. 当ホテルは、前項の規定に関わらず、同項の定める時間外の客室の使用に応じることがあります。この場合は次に掲げる追加料金を受け取ります。
  - (1) 超過 3 時間までは、宿泊料金の 25%
  - (2) 超過 6 時間までは、宿泊料金の 50%
  - (3) 超過 6 時間以上は、宿泊料金の 100%

## 第 10 条 利用規則の遵守

宿泊客は、当ホテルにおいては、当ホテルが定めてホテル内に掲示した利用規則に従うものとします。

## 第 11 条 営業時間

1. 当ホテル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え付けパンフレット各所の掲示、客室内のサービスガイド等で案内します。
  - (1) フロントキャッシャー等サービス時間
    - イ) 門限なし
    - ロ) フロントサービス 24 時間
    - ハ) 外貨両替サービス 24 時間
  - (2) 飲食等サービス時間
    - イ) 朝食
    - ロ) 昼食
    - ハ) 夕食
    - ニ) その他の飲食等
  - (3) 附帯サービス施設時間

イ) スパトリートメント 午前10時から午後10時まで

ロ) フィットネス 24時間

ハ) 屋内プール&温浴施設 午前6時30分から午後10時まで

2. サービスディレクトリーに掲載された営業時間は、必要、またはやむを得ない場合には変更することがあります。その場合には当ホテルは適当な方法をもって宿泊客に知らせるものとします。

## 第12条 料金の支払い

1. 宿泊客が支払うべき宿泊料金等の内訳及びその算定方法は別表第1に掲げられるところによります。
2. 前項の宿泊料金の支払いは、通貨又は当ホテルが認めた宿泊券、クレジットカード等これに代わる方法により、宿泊客の出発の際又は、当ホテルが請求した時、フロントキャッシャーにおいて行われるものとします。
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発生します。

## 第13条 当ホテルの責任

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が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項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、万一の火災等に対応するため、旅館賠償責任保険に加入しています。

## 第14条 契約した客室の提供ができないときの取扱い

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斡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斡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事について、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。

## 第 15 条 寄託物の取扱い

1. 宿泊客がフロント金庫に預け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補償します。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値の明示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持ち込んだ物品又は現金並びに貴重品であってフロント金庫に預け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明示がなかったものについては、15 万円を限度として当ホテルはその損害を賠償します。

## 第 16 条 宿泊客の手荷物又は携帯品の保管

1. 宿泊客の荷物が、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了解した時に限って責任を持って保管し、宿泊客がフロントにおいてチェックインする際渡します。
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貴重品が当ホテル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、当ホテルは、当該所有者に連絡すると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は、又は所有者が判明しないときは、発見日を含め 7 日間保管し、その後最寄りの警察署に届けます。
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ホテルの責任は、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。

## 第 17 条 駐車責任

宿泊客が当ホテルの契約しているホテル内駐車場を利用する場合、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貸すものであって、車両の管理責任を負うものではありません。ただし、駐車場の管理にあたり、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。



## **第 18 条 宿泊客の責任**

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、当ホテルは当該宿泊客に対し、その損害を賠償請求します。

## **第 19 条 個人情報保護**

宿泊契約に伴い宿泊客から開示された個人情報は、「個人情報の保護に関する法律」に基づき管理します。

## **第 20 条 優先する言語**

本約款は日本語と英語で作成されますが、双方の間に不一致又は相違があるときは、日本語版を優先するものとします。

## 利用規則

アマン東京では、宿泊約款第10条に基づき、当ホテルの品位を保ち、また、お客さまが当ホテルに滞在中に快適かつ安全にお過ごしいただくことを目的とした利用規則を下記の通り定めておりますので、皆さまのご協力をお願い申し上げます。万一この規則の遵守に対してご協力いただけなかった場合は、宿泊約款第7条第1項により、客室及び当ホテル内の他の諸設備のご利用をお断り申し上げることがあります。また、お客さまのご協力が得られなかった結果生じた事故については、当ホテルでは責任を負いかねますので、その旨ご了承くださいますようお願い申し上げます。

1. ベッドの中など、火災の原因となりやすい場所での喫煙はなさらないでください。
2. 指定階の客室、及び館内の指定場所以外での喫煙はお控えください。なお、指定外の客室内で喫煙された場合は、寝具・カーテン・壁紙等のクリーニング費用その他補修等にかかる実費を申し受けます。
3. 客室内では火災の原因となるような行為はなさらないでください。また、暖房用、炊事用などの熱を発する器具はご利用なさらないでください。
4. ホテルでのお預かり物は、所定の期間（1ヵ月）を経過しても連絡がない場合、お引取りの意思がないものとし処理させていただきます。
5. お預かりのお洗濯物や落し物の保管は、ご指定のない限りご出発後3ヶ月とさせていただきます。なお、次回のご予約をいただいていることが前提となります。
6. 下記の物品のお持ち込み又はご行為は他のお客さまの迷惑になりますのでご遠慮いただいております。
  - (1) 動物、鳥類（身体障害者補助犬を除く）
  - (2) 火薬、揮発油その他発火、引火性のもの
  - (3) 異臭を発するもの
  - (4) 常識的な大きさ、量をこえる物品
  - (5) 法により所持を許可されていない鉄砲、刃剣、覚醒剤の類
  - (6) 当ホテルの事前承諾を得ていない広告宣伝物の配布、品物販売、勧誘等
  - (7) 緊急事態、あるいはやむを得ない事情を除き、非常階段、屋上、機械室等お客さま用以外の施設に立ち入ること
7. 宿泊約款第5条第1項第3号に定める公序良俗等に反する恐れのある場合、又は同項第4号に定

める暴力団等に該当する場合には、当ホテルのご利用をお断り申し上げます。（予約成立後、あるいは利用中にその事実が判明した場合には、その時点でご利用をお断り申し上げます。）

8. 午後 10 時以降のご訪問客と客室内でのご面会のご遠慮願います。ご面会はロビーにてお願いいたします。午後 10 時以降、客室にご滞在を希望される方には、フロントデスクでのご登録をお願いしております。
9. 客室は宿泊以外の目的にご利用なさらないでください。
10. 客室やロビーを事務所や営業所がわりとしてご利用することはお断りさせていただきます。また、ホテルの許可無く客室を営業行為（展示会、パーティ、ホテル内で撮影した写真を営業上の目的で使用、その他）等、ご宿泊以外の目的に使用することはできません。
11. 当ホテルでは旅行小切手を含む個人小切手によるお支払い及び両替は受け付けておりません。
12. 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。
  - (1) 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。
  - (2) 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。
  - (3) 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。
  - (4) 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。
13. 登録された宿泊客以外のご宿泊は固くお断りしております。
14. お客さまの安全上の観点から、客室において「Do not disturb/起こさないでください」のランプを点灯されている場合であっても、24 時間に渡ってお客さまと連絡が取れていない場合には、ホテル従業員が客室への電話連絡や客室前での呼び出しを行います。緊急時や必要と判断した場合、ホテル従業員が入室することがありますのでご了承ください。
15. ご滞在中の現金、貴重品の保管にはフロントにて金庫をご利用いただくようお願い致します。万一の紛失、盗難事故等が発生した場合、ホテルでは一切の責任を負いません。なお、美術品、骨董品等の品物はお預かりいたしかねます。
16. 客室内での貴重品紛失・盗難・その他の損害につきましては、ホテルは責任を負いかねます。
17. ホテル内での遺失物の処理は、一定期間ホテルで保管し、その後は遺失物法に基づいてお取り扱いさせていただきます。
18. 客室内よりお電話をご利用の際は施設利用料が加算されますのでご了承ください。

19. 賭博その他風紀を乱し、他人に迷惑をかけるような行為をなさらないでください。
20. 館内の諸設備および諸物品についてのお願い
  - (1) 本来の目的以外の用途にご使用なさらないでください。
  - (2) ホテルの外へ持ち出さないでください。
  - (3) 他の場所に移動したり加工したりしないでください。
21. 館内外の諸設備、備品の汚損、破損、紛失については、実費を申し受けます。
22. ゆかたやスリッパは客室内とスパでのご利用のためにご用意しています。ゆかたとスリッパの客室とスパ施設外でのご利用はご遠慮願います。
23. ご滞在中、フロント会計係から勘定書の提示がございましたら、その都度、お支払いください。
24. 衛生面や安全面、アレルギー対策、飲食物の品質管理の観点から、ホテル外から飲食物等のご注文（配達）はお断りさせていただきます。
25. 18 歳未満の方がご宿泊される場合には、保護者さまに「同意書」の提出をお願いしております。なお、「同意書」につきましては、事前にホテルにお問い合わせください。
26. お酒、おたばこに関しては、20 歳未満の方には提供できません。
27. 当ホテルではペットのご同伴はご遠慮いただいております。ホテル敷地内およびお車の中にペットを放置することは、動物の安全確保および他のお客さまへの配慮の観点から、固くお断りいたします。
28. アマン東京館内でのご撮影におきましては、お客さまおよびホテル従業員のプライバシーを尊重していただきますようお願いいたします。
  - (1) ホテル館内での写真や動画の撮影は、他のお客さまのご迷惑にならないようご配慮をお願いいたします。パブリックエリアでの三脚、フラッシュ、自撮り棒のご使用はお控えください。ライブ配信に関しましても、ご遠慮ください。
  - (2) 個人情報保護の観点から他のお客さまの映り込みには十分ご注意ください。他のお客さまが写真や動画に映り込むことがないようお願いいたします。
  - (3) 撮影・公開においてお客さまの間でトラブルになった場合、ホテルは責任を負いません。
  - (4) ホテル従業員を撮影される場合は、本人にお声がけいただき、本人の了承を得ていただけますようお願いいたします。
  - (5) ホテルの許可なしに営利目的の撮影を行うことは固くお断りいたします。

別表第 1

● 宿泊料金等の算出方法（第 2 条第 1 項、第 3 条第 2 項及び第 12 条第 1 項関係）

宿泊客が支払うべき総額		内訳
	宿泊料金	(1) 基本宿泊料      [室料料金] (2) サービス料      [(1) ×15%] (3) 税金              イ. 消費税・宿泊税
	追加料金	(4) 飲食料及びその他の利用料金 (5) サービス料      [(4) ×15%] *インルームダイニングには 18%のサービス料を加算させていただきます。 (6) 税金              ロ. 消費税
		税金の精算
	宿泊料金	イ. 消費税：[(1)+(2)] × 10%
	追加料金	ロ. 消費税：[(4)+(5)] × 10%

備考：上記は税法が改正された場合など、その改正された規定によることとします。

別表第 2

● 違約金（第 6 条第 2 項関係）

契約申込人数 (1 室あたり最大 大人 3 名まで)		契約解除の通知を受けた日				
		不泊	当日	前日	2 日前 (午後 3 時 以降)	2 日前 (午後 3 時 以前)
一般	4 室以下	100%	100%	100%	100%	0%
団体	5 室以上	100%	100%	100%	100%	(注)3 参照

(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、契約日数変更(解除)の通知を受けた日の%に基づき違約金を収受します。
- 3.    団体客(5 室以上)の契約については双方協議の上、定めます。
- 4.    ホテルが指定する特定日・宿泊プラン等では別途キャンセル料が発生します。

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

アマン東京は、お客さまに、日本の、そしてアマンのおもてなしの心を感じていただき、ご自宅にいるように寛がれ、アマン東京を「第二の我が家」と感じていただけるようなサービスの提供を心掛けております。お客さまのご要望に対しては真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、アマンならではのサービスを提供できると考えております。そのためには、従業員の人權を尊重し、安心して働ける環境を整える必要があり、「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。

### 1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている『顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容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って、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの』を主に対象として定義します。

### 2. カスタマーハラスメントの対象となる行為

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じます。なお、対象は以下の行為のみに限定されるものではありません。

#### (1) お客さまなどの要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 当ホテルの商品やサービスに<sup>きず</sup>瑕疵や過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、当ホテルの商品やサービスの内容とは関係がない場合

#### (2) 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の例

- a. 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの
  - ・ 身体的な攻撃(暴行・傷害)
  - ・ 精神的な攻撃(脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言)
  - ・ 威圧的な言動
  - ・ 土下座の要求
  - ・ 継続的な(繰り返される)執拗な(しつこい)言動
  - ・ 拘束的な行動(不退去・居座り)

- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求

b. 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・商品の交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求

(3) お客さまによるその他迷惑行為

- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷行為

3. **カスタマーハラスメントへの対応**

カスタマーハラスメントの対象となる行為があった場合、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により、施設利用のお断りをさせていただく場合があります。また、警察や弁護士など外部専門家と連携し、法的措置なども含め厳正に対処します。

4. **お客さまへのお願い**

これまで、アマン東京の多くのお客さまには上記に該当する事案なくサービスをご利用いただいております。しかしながら、万一、カスタマーハラスメントに該当する言動が確認された場合、本基本方針に則り、毅然と対応いたします。本基本方針は、アマン東京をご利用いただくお客さまのご要望や貴重なご意見を排除することを目的とするものではございません。今後もお客さまがご滞在中、快適かつ安全にお過ごしいただけますよう努めて参りますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。