

ホテルニューオータニ 施設利用規則

当ホテルでは、お客様に安全かつ快適にご利用いただくためとホテルの持つ公共性を保持するために、次のとおり施設利用規則を定めております。本規則をお守りいただけない場合は、当ホテルのご利用をお断りいたしますので、あらかじめご了承くださいますようお願い申し上げます。

1. 適用範囲

当ホテルの宿泊施設、宴会施設、レストラン、バー、クローク、ロビィ、エステ・マッサージ施設、フィットネス施設、店舗、車寄せ、駐車場、プール、庭園、ホテルの敷地等全施設（以下、「当ホテル諸施設」といいます）の利用者（以下、「お客様」といいます）に適用させていただきます。

ただし、宿泊約款、宴会・催事規約、結婚披露宴規約、駐車場利用規約、屋外プール利用規約等各施設の約款・規約等に本規則と異なる規定がある場合は、当該規定を優先させていただきます。

2. 防災・防犯・安全に関すること

(1)当ホテル諸施設では喫煙場所以外での喫煙を固くお断りいたします(禁煙箇所での喫煙により施設が被害を被った場合は損害を補償いただきます)。

(2)緊急事態あるいはやむを得ない事情が発生しない限り、ホテル従業員エリア・非常階段・屋上・機械室等お客様用以外の施設には立ち入らないでください。

(3)当ホテル諸施設で火事、地震、停電等が発生した際は、最寄りのホテルスタッフ（以下、「従業員」といいます）および館内放送の指示に従ってください。

(4)体調がすぐれないときは、最寄りの従業員、アシスタントマネージャー、フロント、テレホンサービス（交換台）にご相談ください。また、特定感染症が国内で発生している期間に限り、その症状の有無等に応じて、特定感染症の感染防止に必要なご協力をお願いいたします。

(5)当ホテル諸施設で不審者・不審物を見かけましたら、最寄りの従業員、アシスタントマネージャー、フロント、テレホンサービス（交換台）にお申し出ください。

(6)施設の安全管理のため、当ホテル諸施設の出入口、エレベーター、各階の各所、駐車場等に防犯上の制御および防犯カメラを設置しています。当該防犯カメラによって撮影された画像および映像は、法令に基づく場合を除いて、開示することはなく、一定期間経過後に消去いたします。

3. 貴重品、預かり品、忘れ物等に関すること

当ホテルでは、貴重品、預かり品、忘れ物について、連絡先が明らかな場合は、お客様のプライバシーに配慮の上、連絡をさせていただくことがございます。

(1)現金、貴重品等は、フロントの貸金庫へお預けください。当ホテル諸施設における紛失・盗難につきましては、その責任を負いかねます。

(2)フロントの貸金庫および客室内の金庫のご利用は当ホテル諸施設の利用期間内に限らせていただきます（フロントの貸金庫の使用については、所定の「貸金庫利用規約」をご確認ください）。

(3)客室内の金庫については、使用中に、滅失、紛失等が発生した場合でも、お客様個人の責任となり、当ホテルでは賠償いたしかねますのでご了承ください（チェックアウト後の客室内金庫遺留品は、忘れ物として取り扱いいたします）。

(4)預り品については、クロークおよび荷物等保管室において、次に掲げる期間を限度としてお預かりし、保管期間を経過した場合（連絡先のわかるものは確認の後）は、当ホテルで処理させていただきます。なお、現金・宝飾品・貴重品・美術品・骨董品・危険物・破損あるいは腐敗しやすい物等はお預かりいたしかねます。また、預かり期限を超え、かつ、連絡先が明らかでない物、連絡が取れてから7日間に引き取りのない物は、所定の取扱規定に基づき処理させていただきます。

①フロント・クロークにての預かり品：1ヵ月

②荷物等保管室にての預かり品：お品物により1ヵ月～3ヵ月

③宿泊のお客様または来訪者あての預かり品：1ヵ月

(5)お忘れ物については、一定期間当ホテルで保管し、その後は遺失物に関する法令および所定の取扱規定に基づき処理させていただきます。

4. 宿泊の利用に関すること

本規則のほか、所定の宿泊約款に基づきご利用、お支払いいただきます。

(1)客室

①ベッドの中およびノースモーキングフロア(ルーム)での喫煙はお断りいたします。禁煙室での喫煙が判明した場合は、客室の売り止め費用を請求させていただきます。

②客室内においては、所定の防災（火事・地震・停電等）、防犯等についてのご案内をご確認ください。

③客室の鍵またはカードキー（以下、「客室の鍵」といいます）は、ホテルをご出発の際に必ずフロントにご返却ください（紛失等によりご返却のない場合は、客室の鍵の代金実費をお支払いいただくことがございます）。

④客室への来訪者は、ドアスコープ等でご確認ください。不審者と思われる場合は、アシスタントマネージャー、フロント、テレホンサービス（交換台）にご連絡くださ

い。

⑤宿泊期間により適宜または定期的に従業員による安全管理および施設保全のための客室の点検を実施しております。「DO NOT DISTURB / 起こさないでください / PRIVACY」の意思表示をされている場合も客室への電話連絡を行い、応答がない場合または緊急と判断した場合は入室し点検をする場合がございます。

⑥宿泊登録者以外の方の宿泊は固くお断りいたします。また、訪問客と 22:00 以後の客室内でのご面会をご遠慮願います。

⑦許可のない客室内の装飾、外観を損なう物品の窓側の配置はお断りいたします。

⑧未成年の方だけでの宿泊の場合、親権者の方に同意書のご提出をお願いしております。

⑨ホテルに宿泊することにより、賃借権・居住権等、借地借家法その他居住に関連する法律上の権利を発生するものではありません。また、宿泊を証明する書類を必要とする場合、ホテルは要求に応じて「宿泊証明書」をもって行き、「居住証明書」は発行していません。

なお、運転免許証更新のための一時帰国（滞在）証明書および住民票の発行は行っていません。

⑩資源を大切に使うため、節電・節水にご協力をお願いいたします。シーツ・タオル・備品の交換、客室の清掃がご不要な方はお申し出ください。

(2)お支払い

①会計はご出発時にフロントでお願いいたします。

②ご到着時にクレジットカードを提示いただくか、宿泊金額倍額相当の前受金をお預かりし、ご出発時に過不足金を精算いたします。

③ご滞在中でも都合によりお支払いをお願いする場合がございます（宿泊期間が7日以上となる場合は7日毎もしくは一定の利用金額の都度お支払いください）。予定の宿泊日数を変更される場合はフロントにご連絡の上、延長の場合はそれまでのご利用料金をお支払いください。また、フロントからお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。

④料金のお支払いは通貨または当ホテルが認めたクーポン券、もしくはクレジットカードによりフロントにてお支払いください。

⑤宿泊室料には、所定の税金およびサービス料を加算させていただきます。また、従業員への心づけはご辞退申し上げます。

⑥宅配便等発送物のお支払い、タクシー代、切符代、お買物代、関税のお立替はいたしかねますのでその都度お支払いください。

⑦客室内において、電話・FAX等通信回線をご利用の際は、所定の施設利用料が加算されますのであらかじめご了承ください。

5. レストラン・バーの利用に関すること

- (1)満席等によりご利用いただけない場合がございます。
- (2)食材等の変更またはメニュー提供を休止する場合がございます。
- (3)店舗等により、ドレスコードを設けている場合がございます。
- (4)飲食利用料金には、所定の税金およびサービス料を加算させていただきます。また、従業員への心づけはご辞退申し上げます。
- (5)店舗等により、チャージ（席料、カバーチャージ等）およびチャーム（先付け・お通し・つき出し等）、を設けている場合がございます。
- (6)食物アレルギー等をお持ちの方は事前にご相談ください。
- (7)お支払い
 - ①お支払いは、各レストラン会計でお願いいたします。
 - ②レストラン、バー等をご署名によってお部屋付でのお支払いをされる場合は、客室の鍵またはご宿泊確認書をご提示ください。ただし、ご利用金額・店舗等によりお部屋付いたしかねる場合がございますのであらかじめご確認ください。

6. 宴会場等の利用に関すること

所定の宴会・催事・結婚披露宴規約等に基づきご利用、お支払いいただきます。

7. 車両の運転および駐車場の利用に関すること

当ホテル諸施設および駐車場構内での車両の運転は原則として徐行とし、次に掲げる事項のほか所定の駐車場利用規約および係員の誘導・指示に従っていただきます。

- (1)駐車場をご利用の際、他のお客様等の行為または駐車場内の車両（付属物・積載物含む）に起因して被った損害、事故等に対しては一切責任を負いません。
- (2)駐車中の車内に貴重品および動物その他危険物等を留置しないでください。
- (3)高齢者およびお子様のみを車中に残さないでください。
- (4)2泊以上の駐車については、フロントまたは係員にその旨お申し出ください。
- (5)当ホテルでは、ホテル係員による車両の運転代行は行なっておりません。

8. 庭園の利用に関すること

所定の庭園利用規約に基づきご利用いただきます。

- (1)庭園のご利用は、原則として当ホテルをご利用のお客様に限らせていただきます。
- (2)庭園の開園時間は当ホテルの公式サイト、館内のご案内、パンフレット、客室内のサービスディレクターまたはインフォメーションおよび庭園各所の表示等でご案内いたします。また、事情により開園時間の変更や休園となる場合がございます。

9. 撮影・取材・公開に関すること

(1) 所定の撮影・取材・公開に関する規約に基づきお願いいたします。

(2) 当ホテルでは、知的財産権およびプライバシー保護のため、営利目的ではない個人利用を除き、当ホテルの敷地および諸施設での許可の無い、撮影・取材・公開をお断りしております。所定の申請書にて撮影・取材・公開の目的や内容、使用範囲等を申し込みの上、当社の担当部署にて実施の可否について判断をさせていただきます。

(3) 当ホテルの許可なしに撮影・取材・公開が行われた場合、法令違反、危険な行為、迷惑行為または係員の指示に従わない等の行為があった場合には、中止・退去または非公開・削除をお願いすることがございます。

10. 反社会的勢力等に関すること

当ホテル諸施設では、所定の「反社会的勢力に対する基本方針」に則り、次に掲げる反社会的勢力等の施設利用をお断りしております。

① 指定暴力団（「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)」により都道府県公安委員会が指定した暴力団）の構成員・準構成員、その他の暴力団・暴力団員（暴力団の構成員・準構成員）、暴力団関係企業（フロント企業・舎弟企業、暴力団または暴力団員が事業活動を支配する法人その他の団体）、暴力団員でなくなったときから5年以上経過しても反社会的活動を行っていない確証のない者、準暴力団

② 総会屋、社会運動を標榜して不当な利益・行為を要求する団体およびその構成員、特殊知能暴力集団、匿名・流動型犯罪グループ等

③ 破壊活動、暴力的活動または要求行為を行う個人または団体・集団

④ 法的な責任を超えた悪質な要求行為、一方的に不買運動もしくは風説を流布する行為を行う個人または団体・集団

⑤ 偽計を用いまたは威力を用いて当社または当社グループの信用を毀損しまたは業務を妨害する行為を行う個人または団体・集団

⑥ 当社または当社グループとの取引（予約、利用、支払、付帯サービス等含む）に関して、脅迫的な言動をしまたは暴力を用いる行為を行う個人または団体・集団

⑦ 上記の反社会的勢力との密接交際者

⑧ その他株式会社ニュー・オータニおよびニューオータニグループの各事業所で定めた反社会的勢力および反社会的勢力が事業活動を支配する法人その他の団体およびその関係者

11. 告知事項・遵守事項・禁止事項等に関すること

当ホテル諸施設においては、係員の指示に従っていただくこと、他のお客様の迷惑にならないことを念頭に本規則ならびに各施設の約款・規約等に基づいてご利用いただきます。

告知事項および禁止事項として掲げる行為、特定要求行為等が認められるときは、直ちにご利用をお断りし退去していただきます。

予約成立後、あるいはご利用中といえども、その事実が判明した場合には、その時点以降、一切のご利用をお断りし、それに伴う返金・補償は致しません。なお、トラブル防止のため関係機関へ通報・相談する場合がございます。

(1)告知事項

当ホテルでは、下記の告知事項をホテル入口に掲げています。

告 知 事 項

ホテル敷地内においては、係員の指示に従っていただきます。
許可のない次の行為および物品等の持ち込みは固くお断りいたします。
許可なく次の行為を行ったことによって生じた損害について、
ホテルでは責任を負いかねます。

- 広告、宣伝物の配布・掲示、所持品の放置等の行為
- 物品の販売、勧誘、集会、撮影、録音、その他営業行為
- 街頭宣伝車等の構内への乗入れ、演説等の喧騒行為
- 署名活動・政治活動等の行為、横断幕等による示威行為
- 面会の強要、不当な要求、その他、ホテルの営業を阻害する一切の行為
- 施設利用規則における禁止行為

ホテルニューオータニ

(2)遵守事項

当ホテル諸施設においては、本規則および上記の「告知事項」のほか、各施設個別に約款・規約等の規定を設けている場合がございますので、遵守の上ご利用ください。

(3)禁止事項

当ホテル諸施設においては、法令の規定、公の秩序または善良の風俗に反する行為として、以下の行為を禁止事項としています。

- ①暴行、傷害、脅迫、恐喝、威圧的不当要求およびこれに類する行為

- ②賭博または風紀を乱すような行為
- ③心神耗弱等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、他のお客様に危険や恐怖感、不安感を及ぼすおそれがある行為
- ④睡眠薬その他の薬物の使用により、他のお客様あるいはホテルに迷惑をかける行為
- ⑤暴力的要求行為
- ⑥権利の行使を妨害し義務なきことを強制する行為
- ⑦合理的な範囲を超える負担を求める行為
- ⑧偽計（風説流布、欺罔誘惑行為等を含む）もしくは威力（暴言、暴力行為等を含む）を用いて業務を妨害する行為
- ⑨大声、放歌、喧騒または著しく不潔な身体もしくは服装等他のお客様に著しい迷惑を及ぼす行為
- ⑩刺青、シール類を含むタトゥーをされた方がプール・フィットネス施設等を利用する行為（万一、判明した場合は退去していただきます。ただし、ホテルが他のお客様への威圧感を与えるものではないものと判断した場合は利用を許可する場合がございます。フィットネス施設には所定の利用規約等がございます。）
- ⑪当ホテル諸施設へ許可なく飲食物を持ち込むことおよび外部から出前等をとる行為、当ホテル諸施設を当ホテルの許可なしに宿泊および飲食以外の目的に使用する行為
- ⑫浴衣、パジャマ、下着、スリッパ等で廊下、ロビー、レストラン等客室以外の当ホテル諸施設を出歩く行為
- ⑬犬、猫、小鳥等の動物およびペット全般（ただし、盲導犬、聴導犬、介助犬などの補助犬は除く）を持ち込む行為
- ⑭発火または引火しやすい火薬・揮発油類、危険性のある製品、異臭・悪臭を発する物、許可証のない銃砲、刀剣類その他法令で所持を禁じられている物等を持ち込む行為
- ⑮当ホテルの施設、備品、什器等を破損または損傷あるいは、当ホテルの許可なく他の場所へ移動または館外に持ち出す行為
- ⑯当ホテル諸施設で許可なく、小型無人機等（ラジコン飛行機・ドローン等）を飛行させる行為（小型無人機等飛行禁止法第9条第1項の規定に基づき、100g未満のドローンであっても飛行禁止となっています）
- ⑰当ホテル諸施設で許可なく、広告、宣伝物の配布・掲示、所持品の放置、物品の販売、勧誘、パーティーの開催、撮影、営業行為、ビラ等の配布、プラカード・ゼッケン・ハチ巻・横断幕等による示威行為およびそれ等の持込み、署名活動・政治活動等を行う行為
- ⑱当ホテル諸施設に街頭宣伝車、改造車等の構内乗入れ、他のお客様に不安感を及ぼしたりご迷惑となるおそれがあると当ホテルが判断する風体や車両等で、来場または

駐停車する行為

⑯当ホテル諸施設の名称・住所の印刷や、建物・動産の全体あるいは一部の写真または模写した映像、その他商標・意匠等、当ホテルが所有する権利を許可なく使用する行為

⑰当ホテルの建築物や諸設備に傷や異物をつける等、現状に変更を加えたりする行為

⑱その他当ホテルが不相当と判断する行為。

(4)特定要求行為

①当ホテル諸施設の利用に関し合理的な範囲を超える負担を求めること(当ホテル諸施設を利用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項または第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。)

②当ホテル諸施設を利用しようとする者が、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※特定要求行為を繰り返すこと(繰り返さない場合でも利用をお断りすることがあります)

※特定要求行為の具体例(別表に詳細記載)

不当な割引や過剰なサービスの要求、特定の従業員への従事要求や時間の拘束、上席者への面会強要、過去に対応した事案を基にしたクレーム、SNS等NET上への投稿や営業妨害に類する行為、わび状・土下座の請求等社会的相当性を欠く方法による謝罪の要求等

12. 当ホテルまたはニューオータニグループの顧客クラブ会員の利用に関すること
当ホテルまたはニューオータニグループの顧客クラブ会員(以下、「顧客クラブ会員」といいます)の方のご利用の際、本規則に反する事実があったと認められる場合は、所定の顧客クラブ会員規約により、会員資格は取り消され以後のご利用をお断りすることがございます。

13. 個人情報の取扱い

当ホテルは、個人情報保護に関する法令・その他の規範および株式会社ニュー・オータニが定めた個人情報保護方針および個人情報の取り扱いに則って個人情報を取り扱っています。

14. その他

(1)不可抗力以外の事由により当ホテルの施設、家具、什器、備品、その他の物品等を破損または損傷、紛失、あるいは汚染された場合には、相当額を弁償していただきます。

(2)当ホテル諸施設においてホテルの責に起因しない事故、お客様の不注意による怪我、飼育していない動植物による怪我などについては責任を負いかねます。

(3)当ホテルが経営していない販売・飲食店舗、入居テナントとのトラブル等については責任を負いかねます。

(4)自然災害による損害の発生、大規模障害、感染症のまん延、施設の故障などの不測の事態、あるいは国、地方自治体などの命令または指示、その他不可抗力事由などのやむを得ない事由により当ホテル諸施設をご利用いただくことができない場合がございます。

15. 言語および準拠法等

(1)本規則は日本語と英語で作成され、約款の両文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。

(2)本規則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。

16. 規則の変更

(1)本規則は、民法上の定型約款に該当し、本規則の各条項は、お客様の一般の利益に適合する場合または変更を必要とする相当の事由があると認められる場合には、民法の規定に基づいて変更いたします。

(2)本規則が変更された場合には、変更後の規定の内容を 当社所定のウェブサイトに掲載し、掲載の際に定める効力発生日から変更後の内容が適用されるものとします。なお、本規則を変更する場合には、変更内容等を記載した書面またはインフォメーション等適切な方法にて周知いたします。

2024年4月1日

別表（特定要求行為）

特定要求行為は、11.(4)の詳細として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、当ホテルが不相当と判断する行為