

カスタマーハラスメントに対する方針

1. はじめに

当社は、スポーツを通じてより多くの方に健康と幸せを感じていただくことを目指しています。

当社のクラブ・スクールでは、運動の楽しさやスポーツへの正しい理解を育み、健全な心身の成長や生涯にわたる健康づくりに取り組んでいます。

また、子どもスクールでは、教育的配慮をもって、成長段階に応じた安全で安心できる環境づくりを大切にしています。

2. 安心して利用できる環境を守るために

すべてのお客様が気持ちよく施設をご利用いただくためには、当社スタッフが心身ともに健康で、安心して業務に取り組めることが欠かせません。

しかしながら、ごく稀に、一部のお客様による暴言・脅迫・過度な要求などが見られます。

このような、スタッフの就業環境を損なう行為(カスタマーハラスメント)が発生した場合、スタッフの安全が脅かされるだけでなく、サービスの質の低下や、他のお客様の安心したご利用にも影響が及びます。

スタッフが安心して働ける環境が整っていることで、より良いサービスを提供し続けることができます。

当社では、先般施行されました、改正労働施策総合推進法(カスハラ対策法)を受け、以下のとおり、お客様及び当社スタッフに向けた、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定します。

3. カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは、職場において行われる顧客等の言動であって、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、労働者(スタッフ)の就業環境を害するものをいいます。

お客様からの、当社事業に関する適切なご意見・ご指摘であって、その伝え方や態度が社会通念上相当であるものは、カスタマーハラスメントにはあたりません。

また、障がいをお持ちの方からスタッフに対して、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明していただくこと等も、カスタマーハラスメントにはあたりません。かかる表明をいただいた場合、当社は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」に照らし、適切な措置を講じます。

4. 具体的にご遠慮いただきたい行為

ただ、以下の行為は、スタッフの安全や就業環境を損なうおそれがあり、カスタマーハラスメントに該当しますので、ご遠慮いただくようお願いいたします。なお、以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。

● **不当・過度な要求や、スタッフに過度な負担を強いる行為**

- ・当社に責のない事象に対する不当な対応要求
- ・正当な理由のない賠償・慰謝料・迷惑料・返金の要求
- ・不当な謝罪の強要（土下座など）
- ・スタッフ個人への責任追及や処分要求
- ・従業員の解雇・懲罰・異動など社内処分の要求
- ・同じ要求や質問を過度に繰り返す行為
- ・正当な理由なくスタッフを長時間拘束する行為
- ・過度な問い合わせや執拗な連絡による業務妨害

● **暴力・脅し・威圧など、恐怖や精神的負担を与える行為**

- ・暴行、傷害、脅迫、恫喝 ・暴言、侮辱、中傷、名誉毀損
- ・大声・奇声・威圧的な態度 ・物を叩く、投げる、壊すなど恐怖を与える行為
- ・威嚇行為（睨む、行く手を遮る、襲いかかろうとする、非接触を含むその他暴力的行為）
- ・長時間にわたる攻撃的・威圧的な言動

● **業務や施設運営を妨げる行為**

- ・不退去、居座り、監禁
- ・施設内での危険行為
- ・他のお客様の安全を脅かす行為
- ・運営会社の指示に従わず、施設の秩序を乱す行為

● **差別的・性的・個人攻撃にあたる行為**

- ・人種・性別・年齢・職位等に基づく差別的発言
- ・性的な言動や、スタッフに羞恥心を与える発言
- ・個人情報詮索や SNS での晒し行為
- ・つきまとい、私的連絡先（SNSを通じたDM等を含む）への連絡
- ・スタッフや会社の信用を損なう行為

● **その他**

- ・上記に類する一切の行為

5. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、スタッフ一人ひとりの安全と尊厳、ひいてはサービスの質の向上・他のお客様の安心したご利用の確保のため、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、毅然と対応します。

具体的には、状況に応じて行為の中止を求めるほか、会則等に基づき、施設の利用を制限または禁止させていただきます。

行為が悪質であると判断される場合には、直ちにサービスの利用契約を解約させていただきます。

また、暴行・脅迫・継続的な迷惑行為など、悪質な言動や犯罪行為（暴行罪、傷害罪、脅迫罪、不退去罪、名誉毀損罪及び業務妨害罪等）については、警察や弁護士などの関係機関と連携し、厳正に対応いたします。

6. 相談窓口（スタッフの方向け）

カスタマーハラスメントに遭われた（カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断に迷われている場合も含みます）スタッフの方は、以下の相談窓口にご連絡ください（営業時間内のみ）。

カスタマーハラスメント相談窓口： 本社総務部 TEL 072-844-1210

7. 皆さまへのお願い

すべてのお客様が安心して運動や学びに取り組める環境を守るため、皆さまのご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

木幸スポーツ企画株式会社