

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和6年9月
株式会社ハイパーフィットネス

◆ はじめに

株式会社ハイパーフィットネスは、カスタマーハラスメントを未然に防ぎ、従業員が安心して働ける環境を整えることを目的として、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

当社のビジョンは「フィットネスを通じて人々が健康で快適に生活する豊かな社会を実現する」ことです。心からフィットネスを楽しめる環境を提供するためには、従業員が働きやすく、働き甲斐を感じられる職場を目指し、安心して働ける環境の維持が重要と考えております。

また、カスタマーハラスメントは周囲のお客様にもご不快な思いをお掛けすることがあるため、従業員だけでなく、ご利用いただく全てのお客様にも安心してご利用いただけることを目指し、本基本方針をお示しします。

◆ カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に順じて、「お客様からのクレームや言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または、その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、それにより弊社グループ事業に従事する者の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

(※ 厚生労働省「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」より。リンク先 → [こちら](#))

<対象となる行為例> (以下の記載は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。)

1. 身体的な攻撃(暴行、傷害)
2. 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
3. 威圧的な言動
4. 土下座の要求
5. 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
6. 拘束的な行動(長時間にわたる苦情、不退去、居座り、監禁)
7. 差別的な言動
8. 性的な言動
9. 従業員個人への攻撃、要求

◆ カスタマーハラスメントへの対応方針

- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の社内周知を徹底します。
- ・合理的な解決に向けた話し合いを行い、より良い関係の構築を図ります。
- ・カスタマーハラスメントと判断した場合、対応を打ち切り、今後のご来店をお断りすることがあります。
- ・必要に応じて警察や弁護士等、専門家と連携・相談のうえ、適切に対処します。
- ・各種法令、クラブ会則などの規則に則り、適切に対処します。

◆ お客様へのお願い

当社は、今後ともお客様とより良い関係を築き、サービスにご満足いただけるよう努めて参ります。万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為がございました場合には、本方針に基づき適切に対応いたしますので、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。