

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当クラブでは、お客様からいただくご意見やご要望を大切に受け止め、より良いサービスをご提供できるよう日々努めております。

すべてのお客様に安心してお過ごしいただくためには、従業員が健やかな環境で働くことも欠かせないと考えております。

そのため、通常のご意見の範囲を超える過度な要求や、従業員の心身に負担を与える言動が見受けられた場合には、従業員の安全を守るための基本方針に沿って対応させていただきます。

当クラブがカスタマーハラスメントに該当すると判断した際には、まずは落ち着いた話し合いを通じて解決を目指しますが、状況によってはご利用をお控えいただく場合もございます。

また、正当性のない無理な要求や暴言、威圧的な態度などが確認された場合には、必要に応じて警察や専門機関と連携し、適切に対処いたします。

以下は、厚生労働省のカスタマーハラスメント対策マニュアルや社会通念を参考に、当クラブが不当と判断する主な行為の例です。

- 身体的な攻撃（暴行・傷害など）
- 精神的な攻撃（脅迫・侮辱・中傷・暴言・強要など）
- 威圧的な言動（優位性を示す態度・SNS等での不当な投稿など）
- 過剰な要求（執拗な要求・不当な謝罪要求・不合理な金銭要求など）
- 従業員への攻撃（プライバシー侵害・嫌がらせなど）
- つきまとい行為（連絡先の強要・不適切な言動など）

これらに限らず、当クラブが不適切と判断した行為については、状況に応じて必要な対応を取らせていただきます。

従業員が安心して働く環境を守ることは、お客様により良いサービスをお届けするためにも大切なことだと考えております。

皆様には、趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますよう心よりお願い申し上げます。