

カスタマーハラスメントに関する行動指針

【目的】

シンコースポーツグループ(以下、「当グループ」)は、「お客様の健康を支え、笑顔を生み出す」をスローガンとして掲げ、お客様が施設を安心してご利用いただける環境と親しみやすいサービスの提供を目指しております。このスローガンを実現するためには、従業員一人ひとりが、その尊厳を傷つけられることなく、安心して働ける環境づくりが欠かせないと考えております。

このたび、当グループの従業員がいつも笑顔でお客様に「安心」と「満足」をお届けできるよう、当グループにおけるカスタマーハラスメントに関する行動方針を定めました。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客様からの言動や要求のうち、内容が妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段や態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境が害されるもの。

【対象となる行為】

- (1) 身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)や威圧的言動
- (2) 土下座の要求、謝罪の要求、社内処分の要求、施設外への呼び出し
- (3) 拘束的な行動(監禁、不退去、長時間の電話など過剰な連絡行為、何度も同じ説明をさせる)
- (4) 許可なく録音および従業員や施設を撮影する行為
- (5) 差別的な言動、性的な言動
- (6) 従業員個人への攻撃や要求
- (7) 従業員の個人情報などの SNS・インターネットへの投稿(写真、音声、映像の公開)
- (8) 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- (9) 正当な理由のないサービス、金銭の要求
- (10) 財産に対する損害行為(施設や備品、敷地内の樹木などを故意に損傷・破壊する行為
通常の使用範囲を超えた設備の利用)

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

【カスタマーハラスメントが発生した場合の対応】

- (1) カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、自治体など関係者と協議の上、必要に応じて施設のご利用をお断りし、利用者登録の停止や解除を行うことがあります。
- (2) 悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、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応します。

【お客様へのお願い】

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく、当グループが運営管理する施設をご利用いただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。