

# 株式会社INSPA カスタマーハラスメントに対する基本方針

## ●はじめに

当社は『すべての方の美と健康のために』という理念のもと、お客様に安心・安全、かつ快適に施設をご利用いただけるよう日々取り組んでおります。その実現のためにも、お客様からいただく貴重なご意見やご要望には真摯に耳を傾け、サービスの向上に活かしてまいります。

一方で、当社で働くスタッフが心身ともに健康で、安心して働ける環境を整えることも極めて重要であると考えております。万が一、スタッフへの人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント、社会通念を逸脱した要求などの行為があった場合は、従業員の尊厳を守るため、組織として毅然とした対応を行ってまいります。

本方針は、すべての方が心穏やかに過ごせる場所を維持するためのものがございます。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

## ●カスタマーハラスメントの定義

お客様からのご意見・ご指摘、その他の言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、または実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、従業員の就業環境を害する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

## ●カスタマーハラスメントに該当する行為の例示

これらは一例であり、すべての事象を網羅するものではありません。

- ・ 正当な理由のない返金・賠償・慰謝料や迷惑料の要求
- ・ 不当な謝罪の要求
- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・ 威圧的な言動(怒鳴る・大声を上げる、机等を叩く)
- ・ 継続的な、執拗な言動(合理的な理由なく、対面・電話・メール等で問い合わせを繰り返す)
- ・ 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求、つきまとい
- ・ 会社・従業員の信用を棄損させる行為(SNS投稿等)
- ・ 安全な運営を妨害する行為
- ・ 業務に支障を及ぼす行為

## ●カスタマーハラスメントへの対応について

- ・ 施設利用者の言動がカスタマーハラスメントに該当すると会社が判断した場合、対応を中止し、施設利用およびサービスの提供をお断りいたします。
- ・ 悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察・弁護士等と連携し厳正に対応いたします。
- ・ 会員においてはクラブ会則 第15条に基づき、除名の対応を行う場合があります。

## ●当社における取り組み

- ・ 本基本方針の社内周知を徹底します。
- ・ 警察や弁護士等専門家と連携し、適切に対処します。
- ・ 従業員のための相談窓口を設置します