

カスタマーハラスメントに対する方針

株式会社XYは、お客様・取引先・現場関係者の皆様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスと業務品質の向上に努めています。同時に、当社の役員・従業員・業務委託者その他当社の業務に従事する者の安全と尊厳を守るため、本方針を定めます。

対象となる業務

完全紹介制整体院+coreでの施術、出張施術、法人向け健康支援、エンターテインメント・スポーツ等の現場でのトレーナー業務をはじめ、当社のすべての業務を対象とします。対面だけでなく、電話・メール・LINE・SNS等でのやり取りにも適用します。

カスタマーハラスメントへの考え方

要求内容や言動の手段・態様、経緯等を踏まえ、社会通念上許容される範囲を超え、業務従事者の安全や業務環境を害する言動に対しては、組織として対応します。

該当する可能性のある行為には、以下のようなものがあります。

- ・暴力、脅迫、威嚇、暴言、侮辱、人格を否定する言動
- ・長時間の拘束、居座り、執拗な連絡や要求の繰り返し
- ・契約内容や合意したサービス・業務範囲を著しく超える要求
- ・合理的な根拠のない返金・金銭・補償の要求、過度な謝罪の要求
- ・性的な言動や要求、不必要な身体接触
- ・業務上必要のない私生活や個人情報への干渉
- ・プライバシーを侵害する撮影・情報公開、SNS等での誹謗中傷や威迫

正当なご意見・ご要望・苦情や、障害等に応じた合理的配慮の申し出を、カスタマーハラスメントとして扱うことはありません。当社側に改善すべき問題があった場合には、適切に是正します。

当社の対応

該当する行為が確認された場合は、法令・契約内容を踏まえ、状況に応じて注意・警告、対応・施術・現場業務の中断または終了、今後のご利用・ご依頼のお断り、契約・取引の終了等を行う場合があります。

出張先や外部の現場では、取引先担当者・現場責任者と連携し、当該行為者との接触回避や担当変更等、安全確保に必要な対応を求めます。安全を確保できない場合には、業務を中断または終了することがあります。

暴力・脅迫など身体の安全に危険がある場合には、事前の警告なく対応を中断・終了し、警察への通報等を行うことがあります。また、必要に応じて弁護士等の専門家に相談します。

関係する皆様と当社の業務従事者の双方が尊重され、安全にサービス・業務を行える環境づくりに、ご理解とご協力をお願いいたします。