

株式会社HATHM「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、「身体と心を“はずませる”」という理念のもと、主に子どもを対象とした「バネトレ」パーソナルトレーニング事業を開いています。バネトレーニングをはじめとする各種プログラム・指導サービスの提供にあたり、お客様の声を真摯に受け止め、より質の高いサービスを目指して改善を重ねています。一方で、一部のお客様による暴言・脅迫・威圧的な言動・過剰な要求など、社会通念を逸脱した対応を従業員に強いる事例も確認されており、これらは従業員の尊厳を損ない、業務遂行や職場環境に重大な悪影響を与えるものです。

従業員の心身の安全と健やかな就業環境を守ることは、結果としてより良いサービスの継続提供や、お客様との健全な関係性の維持にも直結します。この考えに基づき、当社は「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを下記定義とします。

「お客様等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」

具体的には、以下のような行為が該当します（例示であり、これらに限られません）

- ・暴力行為、暴言・侮辱・誹謗中傷、威嚇・脅迫、差別的・人格否定的な発言
- ・土下座等の過剰な謝罪要求、長時間の拘束や執拗な要求、社会通念を逸脱した過剰な対応要求
- ・不当・過剰な損害賠償請求、SNS等での名誉棄損や風評の拡散
- ・セクシュアルハラスメント、SOGIハラスメント、その他のハラスメント行為やつきまとい行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・従業員がカスタマーハラスメントを受けた際は、速やかに事実確認と心理的ケアを実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法についての理解を深めるため、従業員に対して、カスタマーハラスメント対策マニュアルの周知徹底します。
- ・社内、社外相談窓口を設置し、必要に応じて弁護士・警察・外部支援機関と連携します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・問題のある行為が確認された場合、冷静かつ誠意をもって対話に努めますが、カスタマーハラスメントと判断した際には、対応の打ち切りや、今後のサービス提供の停止を含む措置をとる場合があります。
- ・悪質と認められるケースでは、警察通報・法的措置など毅然と対応します。