

カスタマーハラスメント対応基本方針

アルファクラブ武蔵野株式会社（以下「当社」といいます。）は、すべてのお客様に誠実に向き合い、より良いサービスを提供することを大切にしております。

同時に、従業員一人ひとりの尊厳を守り、安全かつ安心して働くことのできる職場環境を確保することも、企業としての重要な責務であると考えております。

お客様から寄せられるご意見やご要望は、当社のサービス向上にとって大切なものであり、真摯に受け止め、適切な対応に努めてまいります。一方で、要求の内容またはその手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害する行為については、「カスタマーハラスメント」として適切に対応する必要があると考えております。

当社は、お客様との良好な関係を大切にしながら、従業員の人権と安全を守り、健全な事業活動を継続していくため、以下のとおり「カスタマーハラスメント対応基本方針」を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様等からの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容に妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための手段・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を、カスタマーハラスメントと捉えます。

具体的には、以下のような行為が該当します。

身体的な攻撃

暴行、傷害、物を投げつける行為など

精神的な攻撃

脅迫、中傷、名誉を毀損する言動、侮辱、暴言、威圧的な言動、執拗な叱責など

性的な言動・嫌がらせ

不適切な性的言動、セクシュアルハラスメントに該当する行為など

過大または不合理な要求

社会通念上過剰と認められる要求、正当な理由のない商品・サービス・金銭等の要求、実現不可能な要求など

継続的・執拗な言動

同一内容の要求やクレームを繰り返す行為、従業員を長時間拘束する行為など

業務を妨害する行為

店舗・事業所等への長時間の居座り、繰り返しの電話や連絡、従業員の業務遂行を著しく妨げる行為など

従業員個人への攻撃・要求

従業員個人を特定した攻撃、つきまとい、待ち伏せ、個人的な連絡や面会を求める行為等

その他の迷惑行為

上記のほか、要求の内容または手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の安全や就業環境を害すると当社が判断する行為

※上記は例示であり、カスタマーハラスメントに該当する行為をこれらに限定するものではありません。

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、お客様等からの言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員個人に対応を委ねることなく、組織として適切に対応いたします。

(1) 組織的な対応

カスタマーハラスメントが発生した場合、従業員一人に対応を任せることなく、上司や関係部署等と情報を共有し、組織として対応いたします。

(2) 対応の中止・サービス提供等のお断り

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、当社から行為の中止をお願いするとともに、状況に応じて、その後の対応を中止させていただく場合があります。

また、行為が悪質である場合や、当社からの要請にもかかわらず改善が認められない場合には、商品・サービスの提供、施設の利用、今後のお取引その他の対応をお断りする場合があります。

(3) 外部専門機関との連携・法的措置

従業員の生命、身体、財産等に危害が及ぶおそれがある場合や、特に悪質な行為が認められ

る場合には、警察、弁護士その他の専門機関と連携し、必要に応じて刑事・民事上の法的措置を含む厳正な対応を行います。

3. 従業員を守るための取り組み

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守る為、以下の取り組みを推進して参ります。

- * カスタマーハラスメントに関する社内方針・対応方法の周知
- * 従業員への教育・研修の実施
- * 相談・報告体制の整備
- * カスタマーハラスメント発生時における組織的な対応
- * 必要に応じた警察、弁護士その他の専門機関との連携
- * 被害を受けた従業員への適切な配慮および支援

4. お客様へのお願い

当社は、これからもお客様からいただくご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、サービスの向上に努めてまいります。

その一方で、すべてのお客様に安心してサービスをご利用いただくとともに、従業員が安全かつ安心して働ける環境を維持するためには、相互の尊重に基づく良好な関係を築くことが重要であると考えております。

お客様におかれましては、本方針の趣旨をご理解いただき、当社の従業員に対する節度ある言動にご協力くださいますよう、お願い申し上げます。

なお、当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応を中止し、または商品・サービスの提供、施設の利用、今後のお取引等をお断りする場合がございます。

当社は、今後もお客様と従業員双方の人権と尊厳を尊重し、より良いサービスと健全な事業環境の実現に努めてまいります。

制定日：2026年9月1日

アルファクラブ武蔵野株式会社
代表取締役 和田 浩明