

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社八街未来都市
千葉バーディクラブ

1. 基本方針

当社、千葉バーディクラブは、グループの企業理念である「ゆとりとやすらぎの提供」に基づき、お客さまの歓び、感動をサポートしていくことを事業姿勢としています。

その事業活動を通じて、企業価値を持続的に向上することが社会に対する責任と考えており、お客さま、取引先、従業員、地域社会等の信頼を獲得するために、安心と満足を追求し、以下の内容を踏まえ、良質なサービスの提供に努めております。

- ♦ お客さまからの要望、クレームなどに、誠意をもって迅速に対応します。
- ♦ お客さまの信頼を得られるように業務に取り組めます。
- ♦ コンプライアンス意識を高め、法令を遵守してまいります。

一方、お客さまから社会通念上不相当な要求、言動を受けた場合は、従業員の人権を尊重するため、不当な要求や言動に対しては、毅然とした態度で対応いたします。その対応を確実なものとし、企業理念の実現に向けたカスタマーハラスメントに対する基本方針を制定いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発行している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている「お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様によ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定義いたします。

3. カスタマーハラスメントの対象となる主な行為

以下の記載は対象とする行為類型（例示）として示します。

(1) お客さまからの要求の内容が妥当性を欠く場合

- ① 当社の提供するサービス、商品等に瑕疵や過失が認められない場合
- ② お客さまからの要求内容が、当社の提供するサービスの内容とは関係がない場合

(2) お客様の要求を実現するための手段が社会通念上不相当な言動

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害など）や、精神的な攻撃（脅迫、暴言、中傷など）に該当する行為
- ② 料金の減額やその他の過剰な要求（障害者差別解消法に基づく合理的な配慮の範囲を超える要求を含む）
- ③ 土下座や謝罪の強要、社会的相当性を欠いた要求行為
- ④ 居座り、監禁等、従業員に長時間の拘束を強いる行為（長時間の電話や拘束も含む）
- ⑤ 大声や暴言によって従業員を威嚇したり責め立てたりする行為
- ⑥ 性的な言動行為
- ⑦ 過剰な返金要求、または不当な商品交換や金銭補償の要求行為
- ⑧ 過剰なクレームや、運用ルール上対応できないことへの過剰要求行為
- ⑨ SNS やマスコミへの暴露を示唆し、従業員の業務を脅かす行為（従業員の氏名やプライバシーを侵害する行為も含む）
- ⑩ 特定の従業員への付きまといや監視行為

(3) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ① 金品交換の要求
- ② 金銭補償の要求
- ③ 謝罪の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

お客様からのご意見・ご要望に対しましては、合理的な解決に向けて、誠実に話し合いを行うことで、より良い関係の構築に努めてまいります。

お客様の要求・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には、各種法令、クラブ会則等により適切に対処します。また、必要に応じて、警察への通報および法的措置を含めた必要な措置を講じます。

5. 最後に（お客様へのお願い）

当社は、これからもお客様のご意見・ご要望にお応えし、より良いサービスを提供することによりお客様との信頼関係を築き上げてまいります。

お客様から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、本方針に則って対応させていただきますので、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2025 年 7 月