

● 基本方針（骨子）

私たちフィットネス事業者は、手掛ける事業が生活者へ運動機会を提供することを通じて健康寿命延伸に寄与する社会インフラの一つであると自負すると共に、お客様には安全・安心で居心地の良い場を提供するサービス事業であることを認識し、その事業運営に当たってはお客様のご意見・ご指摘には真摯に向き合い、サービスの向上に努めています。

この観点から、お客様からクラブに対する、又はお客様同士による、暴言や暴行などの著しい迷惑行為などは、お客様が求める平穏なクラブライフを乱し、あるべきサービスの提供を阻害し、ひいては健全な事業運営を困難にするものとしてこれに毅然とした対応をとるものであります。なかでもクラブ従業員に対するもの（顧客ハラスメント）に対しては、従業員の人权、就業環境を守るべく、各企業が組織として対応することといたします。

● 顧客ハラスメントの定義

お客様からのご意見・ご指摘、その他言動のうち、そ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。

● 顧客ハラスメントに該当する行為の例示

- ・ 正当な理由のない賠償・慰謝料や迷惑料の要求
- ・ 正当な理由のない返金要求
- ・ 不当な謝罪の要求
- ・ 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- ・ 継続的な、執拗な言動
- ・ 拘束的言動（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

● 顧客ハラスメントへの対応

顧客ハラスメントに該当する事象が生じた場合、加盟クラブによるサービスのご利用をお断りさせていただく場合もあります。これを担保するため各クラブの規約会則に、利用禁止や除名・退会の規定を備えることを推奨します。なお、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察などのしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処するようにすることといたします。

以上