カスタマーハラスメントに関する基本方針

1. はじめに

相模原ドルフィンクラブでは、会員・保護者の皆様に安心して施設をご利用いただき、子どもたちが安全で楽しく成長できる環境づくりを大切にしています。
皆様からいただくご意見やご要望は、より良いサービスを提供するための大切な機会と考え、誠実かつ丁寧な対応に努めております。
一方で、職員に対する暴言や威圧的な言動、不当な要求など、社会通念上許容される範囲を超える行為は、職員の尊厳を傷つけるだけでなく、他の会員の皆様や子どもたちの安全・安心にも影響を及ぼすおそれがあります。
当クラブでは、すべての方が互いを尊重し、安心して過ごせる環境を守るため、カスタマーハラスメントに関する基本方針を定めています。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- 暴力、脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する言動
- 大声による威圧や、職員に対する威嚇行為
- 長時間の拘束、居座り、同じ要求の執拗な繰り返し
- 規約やサービスの範囲を超えた不当な要求、特別扱いの強要
- 職員へのつきまとい、性的嫌がらせ、私的な連絡の強要
- SNS 等での誹謗中傷や個人情報の不当な公開
- 他の会員、保護者、子どもたちへの威圧や嫌がらせ

なお、これらは一例であり、行為の内容や状況、頻度などを総合的に考慮して判断いたします。

3. カスタマーハラスメントへの対応

当クラブでは、会員・保護者の皆様からの正当なご意見やご要望には、引き続き誠実に対応いたします。
一方、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、職員個人に対応を任せることなく、組織として適切に対応いたします。
状況に応じて、対応の中断、施設利用の制限・停止、会員契約の解除等を検討する場合があります。また、特に悪質な行為については、警察や弁護士等の関係機関と連携し、必要な措置を講じます。

4. 会員・保護者の皆様へのお願い

当クラブは、会員・保護者の皆様との信頼関係を大切にし、より良い施設運営とサービスの向上に努めてまいります。
職員が安心して働ける環境は、会員の皆様への質の高いサービスや、子どもたちへの安全で充実した指導にもつながるものと考えています。
すべての皆様が気持ちよく施設をご利用いただけるよう、互いを尊重し、思いやりのあるコミュニケーションにご理解とご協力をお願い申し上げます。