

お客様各位

静岡パークス株式会社 カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

当社は、会員様はじめご来場者様からの貴重なご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、クラブのサービス向上に努めております。お客様からいただくご意見やご要望は、サービスの改善、品質向上に繋がる大変重要な機会と捉えております。

一方で、一部のお客様からの社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。従業員が安心して笑顔で働ける環境づくりが、質の高いホスピタリティの提供に繋がるという考えのもと、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定致しました。

【カスタマーハラスメントに該当する言動】

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- (3) 威圧的な言動、土下座、その他の社会的相当性を欠く要求
- (4) 継続的・執拗な言動、長時間にわたる拘束、居座り
- (5) 差別的な言動
- (6) 性的な言動（身体的特徴に対する発言、接触、待ち伏せ、つきまとい等）
- (7) 従業員個人への攻撃、要求（個人情報の詮索、無断での撮影、録音、SNS 上への投稿を含む）
- (8) 設備及び提供商品が正常であるにもかかわらず、個人的感覚で不相当な要求
- (9) 提供する商品・サービスの内容と関係のない過大な要求、金銭の要求
- (10) 施設・設備等の損壊行為
- (11) 他のお客様への迷惑行為

【カスタマーハラスメントが発生した場合】

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は、従業員を守るために、組織として毅然とした態度で対応致します。注意や警告を行っても改善されない場合は、対応の中止や施設のご利用をお断りする場合がございます。また、警察・弁護士等、外部専門機関と連携し適切に対応致します。

【従業員への対応】

カスタマーハラスメントの被害を受けた従業員へのケアを行うとともに、従業員が適切に対応できるよう、研修の実施や社内相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

以上

静岡パークス株式会社