カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社FITONLINE

1. 目的

当社は、お客様一人ひとりに安心してサービスをご利用いただくとともに、業務に従事する者が安全に働ける環境を守るため、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例に基づき、本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様や取引先から当社の就業者に対して行われる、暴行・脅迫等の違法な行為、又は正当な理由のない過度な要求・暴言等の不当な行為であって、就業環境を害するものをいいます。

3. カスタマーハラスメントへの対応

- お客様の正当なご意見・ご要望には、誠実に対応します。
- カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合は、組織として毅然と対応し、サービスの提供をお断りする場合があります。
- 悪質な場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含めて対応します。
- トラブル防止と事実確認のため、セッション中の会話等を録音させていただく場合があります。

4. 社内での取組

当社は、カスタマーハラスメントへの対応マニュアルを整備し、外部の相談窓口との連携、知識の習得、再発防止に取り組みます。

5. お客様・取引先の皆様へのお願い

当社は、お客様・取引先の皆様と対等な信頼関係を築きたいと考えています。本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。また、当社も取引先の皆様に対してカスタマーハラスメントを行わないことをお約束します。

録音について

当社では、カスタマーハラスメント対策として、パーソナルトレーニングのセッション及びお打合せの際に、ICレコーダーにより会話を録音させていただく場合があります。録音を行う場合は事前にお伝えし、録音データはトラブル発生時の事実確認・再発防止の目的にのみ使用し、適切に管理いたします。

令和8年10月26日 制定
掲載日：令和8年11月3日
株式会社FITONLINE　代表取締役　見澤 光明