

## 株式会社ジムプロ 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

### 1. はじめに

当社は、子どもたちの健やかな成長と心身の発達を支えることを目的とし、体操教室の運営を行っております。

安全で楽しく、安心して通っていただける環境づくりを大切に、日々サービスの向上に努めております。

また、保護者の皆さまからいただくご意見・ご要望は、教室運営の改善およびサービス品質向上において大変貴重なものと考えております。

一方で、一部の言動の中には、従業員の人格を否定する発言や威圧的な言動など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。

このような行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、子どもたちに安心して指導を提供する環境にも悪影響を及ぼす重大な問題です。

当社は、従業員が安心して指導に専念できる環境を整えることが、子どもたちおよび保護者の皆さまとの信頼関係の構築につながると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

本方針は、2025年4月に施行された「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」の趣旨を踏まえ、当社としての対応姿勢を明確にするものです。

### 2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「保護者または関係者から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境および教室運営に支障をきたすもの」と定義します。ここでいう「従業員」には、役員・正社員・契約社員・業務委託者・パート・アルバイト・派遣スタッフを含みます。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

また、対面だけでなく電話、メール、SNS上での行為も該当します。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI \*ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

\*「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

### 3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- 対面に限らず、事実確認のため記録の取得・保存を行います。電話対応は極力避け、メール、LINEなど、記録が残る方法で対応をします。必要に応じて記録を活用し、社内対応や再発防止に役立てます。
- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。

- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

#### 4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。
- 本方針は、当社ウェブサイト等で社外にも公開し、広く理解と協力を呼びかけてまいります。

2026年3月5日  
株式会社ジムプロ  
代表取締役 安藤典弘