

カスタマーハラスメントに関する規定

2026 年 8 月 27 日から適用

株式会社 WATT(以下「当社」といいます)は、ピラティスステーションライト(以下「本スタジオ」といいます)を利用するすべてのお客様に安全に安心してサービスをご利用いただくとともに、本スタジオのインストラクター(以下「施設スタッフ」という)が安全かつ健全な環境で業務を行えるよう、「カスタマーハラスメントに関する規定」(以下「本規定」といいます)を定めます。

第一条(目的)

本規定は、お客様からのご意見、苦情、要望等を適切に受け止め、サービス改善につなげる一方、スタッフその他関係者の人格、尊厳、安全又は就業環境を害する行為からこれらを守ることを目的とします。

第二条(既存規約との関係および本規定の位置付け)

1. 本規定は、「ピラティスステーションライト利用規約(本則)」および各細則に定める禁止事項その他の規定を具体化し、その適用および判断基準を明確にすることを目的として定めるものです。
2. 本規定は、本規定の施行をもって新たにカスタマーハラスメントその他の禁止行為を創設するものではなく、本則および細則において定められている「誹謗中傷行為」「暴力行為」「威嚇行為、大声、迷惑行為」「脅迫的な言動」「その他本スタジオが不適切と判断する行為」その他これらに準ずる行為について、その具体的な内容および対応を明確化するものです。
3. したがって、本規定の施行日前に行われた行為についても、その行為が当時適用されていた本則、細則、その他の規定に違反するものであった場合には、本規定の施行を理由として当該行為が適法または規約に違反しないものとなるものではありません。
4. 本規定は施行日前に行われた行為に対して遡って適用するものではありません。ただし施行日前の行為についても、当該行為が行われた時点で適用されていた本則、細則その他の規定に違反する場合には当該規定に基づき対応するものとします。
5. 本規定の施行後に行われた行為については、本則、細則および本規定に基づき対応します。

第三条(基本方針)

1. 本スタジオは、お客様からの正当なご意見、苦情、要望等については、誠実かつ適切に対応します
2. 一方で、要求内容が正当なものであっても、その実現手段または態様が社会通念上相当な範囲を超え、スタッフ等の安全、人格、尊厳または就業環境を害する行為については、カス

タマーハラスメントとして適切な措置を講じます。

第四条(カスタマーハラスメントの定義)

本規定におけるカスタマーハラスメントとは、お客様またはその関係者による要求、言動または行為のうち、その内容または態様が社会通念上相当な範囲を超え、スタッフその他関係者の安全、人格、尊厳または就業環境を害するものをいいます。

具体的には以下の行為を含みます。ただし、これらに限りません。

1. 暴言・侮辱・人格否定

- スタッフに対する暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 差別的、卑猥、侮辱的な発言
- 大声で怒鳴る、遮る、威圧する等の行為
- スタッフを精神的に追い詰めるような発言

2. 脅迫・威嚇行為

- 暴力を示唆する発言
- スタッフまたは関係者への危害を示唆する発言
- 「殺す」「殴る」等の生命や身体への危害を示唆する発言
- 物を叩く、投げる、蹴る等の威嚇行為
- その他、スタッフに恐怖を与える行為

3. 不当または過剰な要求

- 規約または契約内容を超えるサービス、金銭その他の利益を要求する行為
- 他のお客様との公平性を損なう特別な対応を要求する行為
- 過度な謝罪、土下座その他必要以上の謝罪を要求する行為
- スタッフ個人による弁償、金銭の支払い等を要求する行為
- 同一内容について、必要な説明および対応をおこなったにもかかわらず、合理的な理由なく、同一または実質的に同一の要求を執拗に繰り返し、スタッフの業務を妨げる行為(ただし、説明内容に新たな事実または合理的な疑義がある場合の再確認、改善要望等はこれに含まれません)

4. 長時間・反復的な高速

- スタッフを長時間にわたり拘束する行為
- 電話、メール、対面その他の方法により、同一または類似の要求を執拗に繰り返す行為
- 複数のスタッフに同一内容の要求を繰り返す行為
- 営業時間外にスタッフへの対応を強要する行為

5. つきまとい・接触等

- スタッフにつきまとう行為
- 待ち伏せ、後を付ける行為
- スタッフの自宅、私生活、個人連絡先等を特定しようとする行為
- スタッフ個人の電話番号、メールアドレス、SNS、メッセージアプリその他個人的な連絡先を利用して、スタッフに直接連絡する行為。ただし会社または本スタジオが個別に認めた場合を除きます
- その他スタッフに不安または恐怖を与える接触行為

6. 信用・業務を妨害する行為

- スタッフ、本スタジオまたは当社に対する虚偽の情報を意図的に流布する行為
- SNS、インターネット、口コミサイト等への投稿を利用して、虚偽の情報を流布、または不当な要求、威嚇、脅迫を行う行為
- 虚偽の情報によりスタッフ、本スタジオ、当社の信用を毀損する行為
- 威力または偽計により本スタジオの営業を妨害する行為

7. その他

- 他のお客様またはスタッフの安全を脅かす行為
- 本スタジオの秩序を著しく乱す行為
- スタッフの正常な業務遂行を妨げる行為
- その他当社が社会通念上相当な範囲を超えると判断した時

第五条(正当なご意見・苦情等について)

1. 本スタジオは、お客様からの正当なご意見、苦情、改善要望等をカスタマーハラスメントとして一律に扱うものではありません。
2. サービス内容、予約、料金、スタッフの対応その他本スタジオの運営に関するご意見や苦情については、事実関係を確認したうえで適切に対応します。
3. ただし、正当な苦情または要求であっても、その伝達方法または態様が社会通念上相当な範囲を超える場合には本規定に基づき対応することがあります。

第六条(カスタマーハラスメントへの対応)

お客様が本規定または本則その他の利用規約に違反する行為を行った場合、当社は状況に応じて以下の措置を講じることがあります。

1. 注意・警告
2. 対応者の変更
3. その場での対応中止
4. 電話、対面その他による対応の制限

5. 本スタジオの利用制限
6. 本スタジオの利用停止
7. ライトメンバーとしての契約解除
8. その他会社が必要と判断する措置

第七条(記録・証拠等)

1. 当社はカスタマーハラスメントに該当する可能性のある事案について、事実確認およびスタッフ等の安全確保のため、対応方法、発言内容、日時、場所その他必要な事項を記録することがあります
2. 必要に応じて防犯カメラ映像、通話記録、メール、メッセージその他の記録を確認または保存することがあります。

第八条(スタッフ等の保護)

1. 当社は、カスタマーハラスメントその他スタッフの安全、人格、尊厳または就業環境を害する行為が発生した場合、スタッフの安全および心身の負担を考慮して対応します。
2. カスタマーハラスメントが発生した場合、会社は必要に応じて対応するスタッフを変更し、スタッフお客様の直接の接触を制限し、会社が指定する担当者を通じて対応することがあります。

第九条(規約の改定)

本スタジオの運営上必要と認めた場合、当社は本規定を変更することがあります。

改定した規定は、本則に定める方法により告知し、告知後は改定後の規定を適用します。