

クレーム等対応規程

(目的)

第1条 本規程は、当社の業務に関する顧客等からのクレーム等の対応について必要な事項を定め、その迅速かつ適切な解決を図ることを目的とする。

(主管部門及び責任者)

第2条 本規程の主管部門はパーソナルトレーニング事業部とし、責任者はパーソナルトレーニング事業部長とする。

(定義)

第3条 本規程において「クレーム」とは、当社の顧客またはその他の第三者（以下、総称して「顧客等」という。）から当社に対して行われる、当社または当社役職員の行為や当社の提供するサービスの内容等に起因して、一定の対応を求める申立てをいう。

2. 本規程において「紛争」とは、当社または当社役職員と顧客等との間において生じる、当社の業務等に関する争いをいう。
3. 本規程において「役職員」とは、当社の役員、従業員およびそれに準ずる立場の者をいう。

(クレーム等の取扱い方針)

第4条 クレーム等の取扱いにあたっては、関係部署が連携のうえ、迅速、公平かつ適切に対応するものとする。

2. クレーム等の取扱いについては、クレーム等を申立てた者の理解を得るとともに、顧客等に対する説明責任を果たすよう留意するものとする。ただし、明らかに嫌がらせ目的の場合等不正な申立てについては、この限りではない。
3. 紛争の取扱いについては、その事実と責任を明確にし、誠実かつ公平にその解決をはかるものとする。

(クレーム等の対応部署および担当者)

第5条 クレーム等に対しては、その相手先またはクレームの原因となった当社の業務を担当している部門が対応を行うこととする。

2. クレーム等が法律上の係争または不当要求に発展する恐れがある場合等は、前項の担当部門は、管理本部と連携して対応にあたることとする。脅迫および暴力的行為等があった場合は、所轄警察署に即時連絡して対応する。なお、不当要求対応時には、毅然とした対応を取るものとし、言質を取られないよう、言葉を慎重に選択し、また書面は差し出してはならない。
3. クレーム等が法律上の係争または不当要求に発展したと経営管理本部長が判断した際には、経営管理本部長の指揮のもと、管理本部が対応責任部署となり対応を行うこととする。
4. 経営管理本部長が、第3項における反社会的勢力の判断のための属性確認及びクレーム等への対応において弁護士、協力会社等外部専門機関に相談援助を要する判断したものについては、外部専門機関に相談援助を要請するものとする。

(クレーム等の報告)

- 第6条 当社役職員は、顧客等からの苦情等の申立てを受けた場合には、すみやかにその事実および内容を所属する部門長（以下「担当部門長」という。）に報告しなければならない。
2. 担当部門長は、必要と判断した場合には、前項の報告内容を代表取締役社長または経営管理本部長に報告するものとする。
 3. クレーム等の対応を行う担当者は、クレーム等に関し、必要に応じて進捗状況、経緯、結果、苦情発生後の措置および今後の対応方法等について記録を作成する。また、当該記録を必要に応じて前2項の報告の際の参考資料として利用することとする。

（クレーム等の調査）

- 第7条 クレーム等の対応を行う担当者は、クレームの事実関係を正確に把握するため、必要に応じ、関係者から事情を聴取するとともに帳票その他の証拠資料に基づき、次の調査を行うことができる。
- (1) 経緯（発見の時期、端緒、経緯等）
 - (2) クレームの性質および内容（クレームの性質、原因、申告を受けた損害額等）
 2. クレームの対応を行う担当者は、必要に応じ、顧客等に対しても事情を聴取することができる。ただし、当該聴取が顧客等との関係を悪化させる要因となる恐れがある場合には、当該聴取等を行わないこととする。

（紛争の調査）

- 第8条 クレーム等の対応を行う担当者は、紛争の内容を正確に把握するため、必要に応じ、関係者から事情を聴取するとともに帳票その他の証拠資料に基づき、次の調査を行うことができる。
- (1) 経緯（発見の時期、端緒、経緯等）
 - (2) 紛争の性質および内容（紛争の性質、原因等）
 - (3) 損害または賠償額（会社が負担すべき金額等）
 - (4) 求償または回収の見込み（求償の相手方、方法等）
 2. クレーム等の対応を行う担当者は、必要に応じ、顧客等に対しても事情を聴取することができる。ただし、当該聴取が顧客等との関係を悪化させる要因となる恐れがある場合には、当該聴取等を行わないこととする。

（クレーム等対応態勢）

- 第9条 クレーム等の対応を行う担当者は、第4条の取扱い方針に基づき、迅速かつ適切にクレーム等への対応を行うよう努めなければならない。
2. クレーム等の対応を行う担当者は、第6条または第7条に基づいて必要な調査を行うとともに、クレーム等を申し立てた顧客等に対し、顧客特性にも配慮しつつ必要かつ十分な説明を行うものとする。

（改善等）

- 第10条 クレーム等の対応を行う担当者は、クレーム等の内容を確認の上、当該クレーム等に関係する役職員に対し適切に助言および指導を行い、以降の業務の改善を図ることとする。
2. 特定の部門において顧客からのクレーム等が多発している場合には、当該部門長および経営管理本部長が連携し、問題の解決を図ることとする。

（コンプライアンス委員会との連携等）

- 第11条 顧客等よりコンプライアンスに関わるクレーム等が生じた場合、クレーム等の対応を行う担当

者またはその上長もしくは経営管理本部長が当該事象を取締役に報告し、コンプライアンス委員会により対応方法の検討を行うこととする。

2. クレーム等の内容から所管行政庁への報告等が必要な事象が認められた場合、すみやかに当該報告等を行うこととする。

(紛争による債権債務の確定)

第12条 紛争による債権債務の確定にあたって、原則として、確認書または念書等、書面によりその内容を確認できる文書を受領することとする。

(紛争による損害賠償と求償)

第13条 紛争による債権の回収が必要な場合、すみやかな回収に努め、必要に応じ、担保物権の設定または保証人の設定を求めることとする。

2. 必要に応じ、担保物権の設定については登記の調査を、保証人については信用調査を行うものとする。

(紛争当事者および責任者の処分)

第14条 紛争当事者および責任者の処分は、代表取締役社長に付議し、その決定に基づきこれを行う。

(附則)

1. 本規程の変更は、取締役会の決議によるものとする
2. 本規程は、平成 28 年 6 月 29 日より実施する。

平成 28 年 8 月 1 日 改定・実施

平成 28 年 11 月 15 日 改定・実施

平成 31 年 3 月 29 日 改定・実施