カスタマーハラスメントに対する基本方針

ビバヴィレッジ湘南茅ヶ崎　は、入居者やその家族の方が安心して施設をご利用いただけるよう、従業員もまた健全かつ安心して働くことができる環境の確保が不可欠だと考えております。
お客様による常識の範囲を超えた妥当性のない要求や、従業員の尊厳を傷つける言動（カスタマーハラスメント）が見受けられた場合は、以下の通り対応させていただきます。

1. 対象となる行為（例示）

- 威嚇、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、暴行、傷害、威圧的な言動、拘束的な言動、継続的・執拗な言動
- 要求に理由がないもの、サービス等と関係のない要求およびサービスを著しく超える要求、対応が著しく困難な要求、あるいは対応が不可能な要求、執拗な対応の要求、長時間の電話や過剰なメール送受信の強要
- 合理的理由のないキャンセル、返品、交換、返金、金銭の要求、不当な損害賠償要求
- 従業員個人への攻撃、ストーカー行為、プライバシーの侵害
- SNS やレビューへの事実無根、または悪意ある書き込み、拡散

2. 当社の対応

- カスタマーハラスメント行為があったと判断した場合、状況に応じて対応を中止させていただく場合があります。
- 悪質と判断した場合は、警察への通報や弁護士を通じた法的措置をとります。

私たちは、これからもすべてのお客様に質の高いサービスをお届けできるよう努めてまいります。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

ビバヴィレッジ湘南茅ヶ崎
制定日：2026年10月1日