

1. はじめに

当社は、「お客様一人ひとりの魅力を最大限に引き出し、心安らぐ時間を提供する」という基本理念の下、安全・安心な施術と快適なサロン体験を提供するため、お客様のご要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。美容の施術は、お客様と従業員との信頼関係と密なコミュニケーションの上に成り立つものです。お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社の技術やサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、施術中の不必要な身体的接触、つきまといなど、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、他のお客様への安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

2. 当社におけるカスタマーハラスメント

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

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。

- ・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（繰り返し何度もやり直しを強要するなど）の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求（施術料金を超える金銭的要求など）
- ・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（施術に乗じた不必要な身体接触、プライベートに関する執拗な質問など）、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）

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員の精神的・身体的なケアを最優先します。
- ・全従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を定期的に行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、警察等の外部機関と連携できる体制を整備します。

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。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。これは、従業員を守ると同時に、他のお客様が安心してサロンで過ごせる環境を維持するためでもあります。
- ・さらに、悪質と判断した場合は、防犯カメラの記録などを基に警察や社外の相談窓口と連携の上、毅然として対応します。