

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

イマジンプラス株式会社

2025年9月22日

1. はじめに

当サロンでは、お客さまに安心してサービスをご利用いただくとともに、スタッフ一人ひとりが健やかに業務へ取り組める環境を守ることを大切にしております。お寄せいただくご意見やご要望は、より良いサービスの提供に欠かせないものとして真摯に受け止めておりますが、スタッフの尊厳や安全を損なう言動につきましては、双方にとって健全な関係を維持するために、適切に対応させていただきます。

この度、持続的に安心できるサロン運営を実現するために、「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を策定いたしました。本方針を通じて、お客さまとの信頼関係をより一層深め、快適なサロンづくりを進めてまいります。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの。

< 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より引用 >

具体的な行為例（これらに限りません）：

- ・ 脅迫や威嚇行為
 - 暴言、罵声、恫喝、脅迫的な発言、大声で責め立てる行為、SNS等での晒しや中傷の示唆
- ・ 人格を傷つける行為
 - 侮辱、差別的な発言、名誉や尊厳を損なう言動、揚げ足取りを執拗に繰り返す行為
- ・ 不当な要求
 - 根拠のない返金・金銭補償要求、正当性のない謝罪・対応者交代・情報開示要求、過剰なクレームや非現実的な要望
- ・ 過度な拘束・執拗な行為
 - 同様の要望を繰り返す、長時間にわたり不必要に拘束する、つきまとい、待ち伏せ、SOGIハラスメントなど
- ・ プライバシーの侵害
 - 従業員個人情報開示要求、無断での撮影・録音、SNS等での誹謗中傷の投稿
- ・ その他業務を妨害する行為
 - 合理性を欠いた人事的措置や処罰の要求、施術中止後の強要、従業員の就業環境を害するあらゆる言動

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・ スタッフがカスタマーハラスメントを受けた場合、心身の安全を第一に考え、速やかに保護とサポートを行います。
- ・ 正社員・アルバイト・業務委託を問わず、すべてのスタッフが安心して相談できる窓口を設

け、常時対応できる体制を整えます。

- ・ 事案発生時には、記録・証拠の保存や複数名での対応を基本とし、必要に応じて弁護士・警察などの外部機関と連携します。
- ・ スタッフが適切に対応できるよう、定期的に研修や情報提供を行い、未然防止と迅速な対応力の向上を図ります。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

当社は、お客さま・お取引先との建設的な対話を大切にし、相互の信頼関係を基盤としたサービス提供に努めております。

しかしながら、当社がカスタマーハラスメントにあたる判断した行為については、状況に応じて対応を終了し、以後のご利用やお取引をお断りする場合がございます。

また、特に悪質で看過できない行為が確認された際には、弁護士や警察などの外部機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

さらに、企業間取引においても、当社は一方的かつ不当な要求を控え、常に互いを尊重した公正な関係を築いてまいります。

5. お客様へのお願い

当社は、すべてのお客さまに安心してサービスをご利用いただけるよう、誠実な対応を心がけております。

その一方で、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された際には、本方針に基づき適切に対応いたします。

今後もお客さまと信頼関係を深めながら、安心して通っていただけるサロンづくりに努めてまいりますので、皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。