

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

有限会社オフィス・カナスギでは、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、会社として適切に対応します。また、この基本方針をスタッフ全員で共有し、社内外に広く周知します。

### 有限会社オフィス・カナスギ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

#### 1. はじめに

当社は「髪質改善を通じて大人女性に安心と笑顔を届ける」という理念のもと、地域のお客様に寄り添った美容サービスを提供しています。お客様からいただくご意見やご要望は、技術向上やサービス改善の大切な機会と考えております。

しかし一部には、スタッフの人格を否定する暴言や脅迫、過剰な要求など、従業員の尊厳を傷つける行為も見受けられます。こうした社会通念上著しく不当な行為は、スタッフの就業環境を悪化させるだけでなく、安心・安全な施術提供を妨げる重大な問題です。

従業員の安全な職場環境を守ることが、お客様とのより良い関係づくりにつながると考え、有限会社オフィス・カナスギでは「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

#### 2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社ではカスタマーハラスメントを「お客様からスタッフに対して行われる著しい迷惑行為であり、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

（例）仕上がりが入りにくく気に入らないとして、スタッフの腕を強くつかまれた。

##### ・暴言・侮辱・誹謗中傷

##### ・威嚇・脅迫

##### ・スタッフの人格を否定する発言や差別的言動

##### ・土下座の要求

（例）カラーの色味に不満があるとして、土下座して謝罪するよう強要された。

##### ・長時間の拘束

##### ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要

##### ・合理性を欠く不当・過剰な要求

（例）パーマ後の仕上がりで不満を理由に、不当に高額な慰謝料を請求された。

##### ・美容室やスタッフの信用を傷つける SNS 投稿や個人情報拡散

##### ・セクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他のハラスメント行為、つきまとい等

※「SOGI」（ソジ）とは、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の略称

#### 3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

発生時は、スタッフの安全と心身ケアを最優先とします。

全スタッフに対して、カスハラに関する知識・対応方法の研修を実施します。

相談窓口を設置し、必要に応じて警察・弁護士など外部機関と連携できる体制を整えます。

#### 4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

お客様との話し合いは誠実に行いますが、サロンでカスハラに該当すると判断した場合は、対応を打ち切り、以降の施術提供をお断りする場合があります。

特に悪質な場合には、警察や弁護士などと連携し、毅然とした対応を取ります。