

令和7年10月20日

株式会社スターエティック
東京都渋谷区神宮前 3-20-15
中野ビル 2F
代表取締役 杉本 行央

カスタマーハラスメントについて

日頃よりエステティックサロン Bloom をご愛顧賜り誠にありがとうございます。
このようなお伝えをするのは大変心苦しい限りではございますが、一部のお客様へお願い
事がございます。当社はエステティックサロンとしてお客様の施術・ダイエットサポートを
行うことが主なサービスとなります。今年で創業 18 年となり、現在までに相当数のお客様
をご対応させていただいておりますが、ご希望・ご要望につきまして社会通念上相当な範囲
を超える行為を行うことはどうかご遠慮ください。

当社が考える“社会通念上相当な範囲を超える”該当行為とは下記の 8 項目です。

- ・ エステティシャン、オペレーターに対する威迫、脅迫、威嚇行為
- ・ エステティシャン、オペレーターに対する侮辱、人格を否定する発言
- ・ エステティシャン、オペレーターへのプライバシー侵害行為
- ・ 保証の範囲を超えた金銭・施術の要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・ 合理的理由のない当社への謝罪要求や当社関係者への処罰の要求
- ・ 同じ要望やクレームの繰り返し、それに伴う居座りや従業員を長時間拘束する行為
- ・ 交通費や個人的な補償など不当な金銭要求をする行為、施術後に支払いを拒否する行為
- ・ 事実とは異なる内容を SNS・口コミ等のインターネット上に投稿する行為、投稿を仄めかし従業員を恐喝する行為

カスタマーハラスメント行為があった場合、従業員に被害があると認めた場合にはお客様のご要望に応じないケースもございます。恐れ入りますが、当社が悪質と判断した場合には警察・弁護士に相談の上、適切な対処をさせていただきます。

※この文章は厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を元に作成されています。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html

株式会社 Stauetic 「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、「美しく痩せる」という基本コンセプトの下、安全・安心なエステティックサービスを提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高い技術・サービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・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、暴力など、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、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。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、株式会社 Stauetic における「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「お客様から従業員に対して行われる社会通念上相当な範囲を超え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。

■ 該当する主な行為（例）

- ・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の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・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、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、従業員のケアを最優先します。

従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

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。

さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。