

カスタマーハラスメントに対する方針

アルテジェネシスグループ

1. 基本方針

当社グループでは、経営理念でもある「人がより若く、より美しく、より健やかでいられるよう当社グループに関わる全ての人とともに幸福社会を築いていくこと」をモットーに、すべてのお客様に快適で安心できるサービスを提供することを目的としています。

同時に、スタッフが安全かつ個人が尊重される職場環境を維持することも重要な責任と考えています。

そのため、当社グループでは「カスタマーハラスメント」に対して、毅然とした対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、お客様からのクレームやご要望のうち社会的に許容されないもので、その行動や言動により、スタッフの人格や尊厳を傷つける行為を「カスタマーハラスメント」（以下、カスハラ）と定義しています。

具体的には以下のような行為を含みます。

- ・お客様による身体的・精神的な暴言・暴力や威圧的な言動
- ・お客様による過剰・不当・不合理な要求や値引き要求
- ・お客様による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ・不適切な身体的接触、性的言動
- ・お客様によるその他ハラスメント行為
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷 等

3. 当サロンの対応方針

誠実な対応を第一に、合理的な解決に向けて話し合いをおこないますが、個人の対応

とせず組織的に対応します。

カスタマーハラスメントが行われた場合や、対話による合理的な解決が困難な場合は、対応を中止いたします。

また、ご来店をお断りする場合があります。

警察・弁護士等へ相談のうえ、厳正に対処します。その他、民事訴訟や刑事告訴等各種法的措置を執ることがあります。

4. お客様へのお願い

当社グループでは、お客様との信頼関係を大切にしております。

すべてのお客様が心地よく過ごせる空間を守るため、互いに尊重し合うご理解とご協力をお願いいたします。

5. スタッフへのサポート

カスハラが疑われる場合は、一人で抱え込まず、必ず上長へ相談してください。

会社はスタッフの安全を最優先とし、心理的ケアや再発防止策を講じます。

以上