

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

THREE ARROWS 株式会社

1) はじめに

当社は「業界一働きやすい環境の整ったサロンを作りたい」という基本理念の下、安全・安心な白髪染めヘアカラー施術体験を提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。

特に、これから拡大するフランチャイズ事業や商業施設への出店を通じて、より多くのお客様と接する機会が増える中、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、施術に対する過度な要求や、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、従業員が安心して技術とサービスの提供に専念することが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとすることにつながると考え、当社における「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、以下のようない行為を指します。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の強要（当社が定めるサービス保証規定（お直し期間等）の範囲を著しく超える施術のやり直しや、返金の不当な要求など）
- 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（施術中の無断撮影・録音を含む）
- 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（社内体制・FC連携）

- 従業員の安全確保: カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員の心身のケアを最優先します。小規模組織の機動力を活かし、現場マネージャーから代表・統括マネージャーへの即時連絡体制を構築し、組織全体で従業員を守ります。
- 教育・研修: 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。
- 専門家との連携: 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。
- フランチャイズ・商業施設との連携: フランチャイズ加盟店や商業施設（ショッピングモール等）内の店舗においても、本方針に準じた対応ができるよう、加盟店オーナーや施設管理者と緊密に連携し、安全な店舗運営を支援します。

【社内】 本社（代表取締役・統括マネージャー） 担当：今井・大野

電話：03-6454-1933

メール：webmaster@ccage.tokyo

（注）店舗の場合、原則、各店舗マネージャーを相談対応者とする。

【社外】 法テラス東京 新宿区西新宿1-24-1 エステック情報ビル13F

電話：0570-078301

法テラス多摩 立川市曙町2-8-18 東京建物ファーレ立川ビル5F

電話：0570-078305

弁護士会渋谷法律相談センター 渋谷区神南1-22-8 渋谷東栄ビル5F

電話：03-5428-5649

【公的相談窓口】 警視庁： #9110 （警察相談専用電話）

三鷹市役所相談・情報課： 0422-44-6600

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が、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。（予約の拒否、入店のお断り等を含みます）
- 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。商業施設内の店舗においては、施設の警備担当者や管理者とも連携し、速やかに秩序の回復を図ります。