2026 年 10 月 1 日

株式会社プレミア･ビューティ･アンド･スパ

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社プレミア･ビューティ･アンド･スパは、「美を叶え、夢を叶える」を使命に、
お客様一人ひとりに寄り添い、心からご満足いただけるサービスの提供を目指しています。
一方で、従業員の尊厳や就業環境が損なわれる行為については、厚生労働省が公表している
「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントとして適切かつ毅然と対応いたします。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客様からの言動や要求のうち、その内容や手段･態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の心身の安全や働く環境を損なう行為を、カスタマーハラスメントと定義します。

なお、正当なご意見･ご要望･お問い合わせについては、カスタマーハラスメントには該当しません。

【カスタマーハラスメントに該当する行為】

以下のような行為を対象とします。

なお、これらは一例であり、これらに限るものではありません。

◆ 要求内容の妥当性にかかわらず、不相当とされる可能性が高いもの

- 身体的･精神的な攻撃
  （暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 繰り返される、執拗な言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
- 差別的な言動
- セクシュアルハラスメントに該当する言動
- 従業員個人への攻撃や不当な要求

◆ 要求内容の妥当性に照らして、不相当とされる場合があるもの

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く）

【カスタマーハラスメントへの対応】

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全と就業環境を守るため、サービスの提供や店舗のご利用をお断りすることがあります。

また、必要に応じて警察･弁護士等の外部専門機関と連携し、適切に対応いたします。

【お客様へのお願い】

これからも、お客様と従業員がお互いを尊重し、安心して過ごせる環境づくりに努めてまいります。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、何卒お願い申し上げます。