



プラザスタイル カンパニー 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定

お客様と従業員との信頼を構築し、安全・安心で質の高い商品・サービスを提供するために

株式会社スタイリングライフ・ホールディングス プラザスタイル カンパニー(東京都新宿区)は、安全・安心で質の高い商品・サービスを提供し、お客様のご期待に応えられるよう、日々の業務に取り組んでおります。このたび、当社の従業員すべての人格・尊厳が尊重され、安心して働ける職場環境を構築し、安全・安心で質の高い商品・サービスを提供するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり策定いたしました。

カスタマーハラスメントの定義

当社は、カスタマーハラスメントを、お客様からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められない行為又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な行為であり、当該手段・態様により、当社従業員の就業環境が害されるおそれがある行為、と定義します。

当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断する行為

当社は、以下の行為をカスタマーハラスメントに該当すると判断しております。

なお、以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な、執拗な言動（同じ要望やクレームの過剰な繰り返し）
- ・拘束的な行動（30分以上の不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・従業員、施設の許可のない撮影
- ・従業員の個人情報等のSNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理、過剰なサービスの要求
- ・要求内容の妥当性に照らして不相当である商品交換、金銭補償、謝罪の要求
- ・その他上記に類似する行為

カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントに対して以下のとおりの対応をいたします。

- ・カスタマーハラスメントがあった場合、お客様への対応を終了する場合があります
- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を従業員に対して実施し、お客様には、個々人の対応ではなく組織的に対応する整備をしております
- ・より適切な対応のために、警察、弁護士等の外部専門家と連携しております
- ・カスタマーハラスメントをしたお客様に対して今後の入店を予告なくお断りする場合があります

2025年7月1日 制定