

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### はじめに

アデランスは、「毛髪・美容・健康のウェルネス産業を通じて、世界の人々に夢と感動を提供し、笑顔と心豊かな暮らしに貢献すること」を経営理念とし、「最高の商品」「最高の技術と知識」「心からのおもてなし」の指針を掲げ、お客さま<sup>※1</sup>との信頼関係を大切に、常に真摯に耳を傾けながら、より満足度の高いサービスの提供に努めることを目指しています。また、お客さま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。

一方で、ごく一部のお客さまの要求や言動により、従業員等<sup>※2</sup>の尊厳を傷つけ、就業環境が害される事案が発生しております。そのような行為に対しては、組織として、従業員等の立場に立った適切な対応を行ってまいります。

アデランスで働くすべての人が、安心して業務に取り組むことができる環境を確保するために、「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。

### ■カスタマーハラスメントの定義

アデランスでは、カスタマーハラスメントを「お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容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ものであって、当該手段・態様により、従業員等の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

なお、2025 年 6 月に成立した改正労働施策総合推進法において、カスタマーハラスメントは、「職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に係る者の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当該労働者の就業関係が害されること」と法的に定義されており、当社としてもこの法令趣旨を踏まえた対応体制の構築を進めてまいります。

#### 【対象となる行為の例示】

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 従業員等の人格否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 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
- ・ 会社や従業員等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
- ・ 従業員等へのセクシュアルハラスメント、SOGI<sup>※3</sup>ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為等

※1「お客さま」とは、当社の商品・サービスを利用している、または利用を検討・相談しているすべての人に加え、当社の業務運営に関わる関係者（取引先企業等）も含まれます。

※2「従業員等」とは、アデランスで働くすべての人を指します。役員、正社員のほか、契約社員や嘱託社員、派遣社員等も含まれ、当社の事業活動に密接に関わる業務委託先のスタッフ等も該当します。

※3「SOGI」（ソジ）とは、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

## ■カスタマーハラスメントへの対応

### 【社外対応】

- 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、よりよい関係の構築に努めます。
- カスタマーハラスメントと当社において判断した際は、対応を打ち切り、以降のご来店やサービス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は、警察、外部の専門家(弁護士等)と連携のうえ、適切に対処します。

アデランスは、お客さまのご意見・ご要望に耳を傾け、サービス向上に努めることを目指しています。しかしながら、万が一、お客さまからのカスタマーハラスメントに該当する行為と判断した場合は、本基本方針に則って会社として毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力の程お願い申し上げます。

2025年7月

株式会社アデランス