

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和7年3月1日  
株式会社 ABC Cooking Studio

### 1. はじめに

ABC クッキングスタジオでは、すべてのお客様により良いサービスを提供することを目指しています。そのため、今後も、お客様のご意見やご指摘を真摯に受け止め、サービスの質向上に努めてまいります。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるカスタマーハラスメントに該当する行為もあり、これら行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。このような問題は、より良いサービス提供に支障を生じさせるものです。

お客様・社員の人権が互いに尊重され、安心して快適な利用環境を確保するためには、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした態度で対応することが不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

弊社では、お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの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ものであり、当該手段・態様により、当社グループで働く社員の就業環境が害されるおそれがあるものをカスタマーハラスメントと定義しています。

なお、以下の行為は例示にすぎず、これらに限定されるものではありません。

#### 【過剰または不合理な要求】

- ・ 正当な理由のない謝罪の要求、土下座の要求
- ・ 当社従業員個人への攻撃、要求
- ・ 当社従業員に関する解雇、異動など社内処分の要求
- ・ 合理性のない割引、返金、金銭要求
- ・ 契約内容を超えた要求
- ・ 提供していないサービスの提供等の特別扱いの要求

#### 【身体的・精神的な攻撃、威圧的な言動】

- ・ 暴行、傷害

- ・ 誹謗、中傷、名誉を棄損する行為（当社従業員の個人情報、写真、音声、映像等の SNS などへの投稿を含む）・侮辱、個人を傷つける行為
- ・ 恫喝、罵声、暴言による威嚇や脅迫

**【継続的な（繰り返される）、執拗な言動】**

- ・ 同様な内容を繰り返す要求
- ・ 言葉尻を捉える（揚げ足をとる）行為

**【拘束的な行動】**

- ・ 対面や電話等による、長時間に渡った要求（概ね一時間を目安とする）
- ・ 合理性のない時間・場所への呼び出し
- ・ その他拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

**【ハラスメント行為、その他の行為】**

- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ プライバシーを侵害する行為
- ・ その他当社がカスタマーハラスメントに該当すると合理的に判断した行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

上記のようなカスタマーハラスメントが行われた場合は、お客様への対応をいたしません。

お客様に当該行為の停止を求めたにも関わらず停止いただけない場合、以下の措置を講じます。

・ 解約

利用規約等に則して、会員に断りなく保有するコースの全部または一部を解約することがあります。

・ 外部機関への連携

必要に応じて、顧問弁護士や警察などの外部機関に相談・対応を依頼します。

4. お願い

- ・ 当社はより良いサービスを提供するため、お客様・社員の人権が互いに尊重され、安心して快適な利用環境を確保するために、本方針を遵守いたします
- ・ お客さまにおかれましては、本方針に対するご理解とご協力のほど何卒よろしくお願いいたします

以上