田中均整治療院　カスタマーハラスメントに対する基本方針

１　はじめに

当治療院は、「身体均整法により、お客さまのからだも心も穏やかに」という基本理念の下、安全・安心な均整治療を提供するため、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。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当治療院のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えています。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、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あります。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、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、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、当治療院における本基本方針を定めます。

２　カスタマーハラスメントの定義

当治療院では、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。

①　暴力行為
②　暴言・侮辱・誹謗中傷行為
③　威嚇・脅迫
④　従業員の人格の否定・差別的な発言
⑤　土下座の強要
⑥　長時間の拘束
⑦　社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
⑧　合理性を欠く不当・過剰な要求
⑨　当治療院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
⑩　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

３　当治療院の対応方針

当治療院は、問題解決に当たって合理的かつ理性的な話し合いを行います。

一方で、当治療院が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。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、毅然と対応いたします。

４　お客様へのお願い

当治療院は、これからもお客様のご要望にお応えし、サービスの向上に努めてまいります。

しかしながら、万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、本方針に則って毅然と対応いたします。ご理解とご協力をお願い申し上げます。

５　お問合せ窓口

本方針に関するお問合せは、当治療院までお願いいたします。

電話　　：042-721-2201

受付時間：午前 10 時～午後 8 時

制定日　令和 8 年 3 月 1 日

田中均整治療院

院長　田中　陽介