

# トランスルーセント

## カスタマーハラスメントに対する取り組み

株式会社トランスルーセントは、全てのお客さまにエステを通じて顧客感動満足を提供するため、サービスの向上を目指してまいります。

お客さまのご意見・ご指摘には真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。

しかしながら、暴言・暴行など、著しい迷惑行為等（カスタマーハラスメント）については、スタッフを傷つける行為と捉え、社員の安全を守るために行動します。

### お客さまへのお願い

私たちは、全てのお客様にエステを通じて顧客感動満足を提供できるよう、一丸となって取り組んでまいります。

法令順守のもと、カスタマーハラスメントへの取り組みを推進してまいりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

### カスタマーハラスメントへの対応

#### 【該当する行為】

- ・身体的接触の要求（施術中の不適切な発言・接触要求）
- ・性的な言動（セクハラ的発言・質問）
- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求（返金・過剰サービス）
- ・長時間の拘束（長時間にわたるクレーム）
- ・度重なる予約変更や無断キャンセルの常態化
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・会社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