

カスタマーハラスメントに対する基本方針

策定日：2026年7月

いつも株式会社ザ・デイ・スパおよび株式会社ザ・デイ・スパ・オペレーションをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

私たちは「すべてのお客様のボディ・マインド・スピリットを満たす」という理念のもと、日常の喧騒を離れ、心身ともに深くリラックスしていただける上質なウェルネス空間と、誠心誠意のおもてなしを提供することを目指しております。

この素晴らしいスパ体験を継続的にお客様へお届けするためには、サロンに従事するすべてのスタッフが心身ともに健康で、安心・安全に働ける職場環境が不可欠であると考えております。私たちは、お客様からいただく貴重なご意見やご要望には常に真摯に向き合い、サービスの向上に努めてまいります。しかしながら、万が一スタッフへの不当な要求や尊厳を傷つける言動（カスタマーハラスメント）があった場合には、従業員を守るため、また他のお客様の心地よい環境を維持するために、毅然とした態度で臨むことをここに宣言いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、または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、当社の健全な業務運営やスタッフの就業環境を脅かす行為をカスタマーハラスメントと定義します。

精神的な攻撃	大声での罵声、侮辱、脅迫、過度な批判、土下座の強要、長時間の拘束など
身体的な攻撃	物を投げつける、暴力行為、つばを吐きかけるなど
泥酔等による不適切行為	過度の飲酒（泥酔状態）による暴言、粗野な言動、暴力、安全な施術が困難と判断される行為など
過剰・理不尽な要求	営業時間外の対応強要、契約範囲を超えた無理なサービス、割引・金銭補償の要求など
セクシャルハラスメント	性的な言動、必要以上の身体的接触の強要（特定部位のトリートメント要求等）など
その他（SNS・撮影等）	ネット上での誹謗中傷、スタッフ個人の無断撮影・名指しの投稿、つきまとし行為など

2. ハラスメント行為への対応方針

上記に該当する行為が認められた場合、当スパではスタッフの尊厳と安全を守るため、以下の通り段階的または即座に適切な措置を講じます。

- ・**サービスの提供中止および退店要請**：ハラスメント行為や過度な泥酔等を確認した時点で、トリートメントを含むすべてのサービスを直ちに中止し、退店をお願いいたします。
- ・**今後のご利用お断り**：極めて悪質と判断される行為や、繰り返しのハラスメント行為が行われた場合は、当社のすべての施設・サービスのご利用をお断りいたします。
- ・**外部専門機関との連携**：悪質な行為（脅迫・暴力・セクシャルハラスメント・泥酔による暴行等）に対しては、警察への通報や弁護士と連携し、民事・刑事の両面から法的措置を厳格に講じます。

3. すべてのお客様へのお願い

当スパをご利用いただく大多数のお客様におかれましては、いつも温かいお言葉や敬意を持ってスタッフに接していただき、心より深く感謝申し上げます。皆様との信頼関係こそが、私たちの何よりの原動力であり、最高のおもてなしを生み出す源泉です。

私たちが本方針を公表することは、スタッフを不当な行為から確実に守り、結果としてすべてのお客様に対して安心・安全で、心から安らげる最高品質のウェルネス環境を安定して提供し続けるための決意でございます。何卒、本方針の趣旨をご理解いただき、今後とも変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

株式会社ザ・デイ・スパ
株式会社ザ・デイ・スパ・オペレーション