

ジャパンビューティプロダクツ カスタマーハラスメント基本方針

はじめに

当社は、「美の創造をテーマに、豊かな社会生活の実現に貢献」、「信頼される丁寧なものづくりとサービスの提供」、「当社と関わりのあるすべての人々をしあわせにする」ことを企業理念とし、製品・サービスを提供しております。お客様からいただく、製品やサービスの品質向上に対するご意見・ご要望は、貴重なご意見として当社ものづくりの参考とさせていただいております。

一方で、弊社従業員に対する、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動は、弊社従業員の尊厳を傷つけ、心身の安全や健康を害する可能性がございます。

信頼される丁寧なものづくりとサービスの提供は、お客様との良好な信頼・協力関係はもちろん、弊社従業員の心身の健康並びに安心して働ける環境の確保のもと推進できるものと考えております。

これらのことから、当社はこの度、「カスタマーハラスメント基本方針」を定めましたので、ご理解のうえ、今後とも末永くお引き立てを賜りますよう、お願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義

当社においては、厚生労働省による[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)を参考に、従業員などに対するお客様からのクレーム・言動のうち、「当該クレーム・言動の要求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、従業員などの就業環境が害されるもの」を「カスタマーハラスメント」と定義いたします。

当社は、お客様から頂戴する貴重なご意見やご要望につきましては真摯に受け止め、お客様にご満足いただけるサービス・製品の提供に取り組んで参ります。他方で、カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、毅然とした対応を行います。

(※ 厚生労働省「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」による)

- ・従業員に対する身体的な攻撃（暴行、傷害）および精神的な攻撃（脅迫、威嚇、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する言動、威圧的な言動）
- ・従業員に対するセクシュアルハラスメント、ストーカー行為・言動および差別的な言動
- ・電話等での長時間拘束、継続的・執拗な問い合わせ、同じ要望やお問い合わせの過剰な繰り返し
- ・従業員個人に対する攻撃や要求
- ・従業員に対する SNS やインターネット上の誹謗中傷および従業員などのプライバシーを侵害する行為・当社又は従業員などの信用を毀損させる行為・合理的理由のない対面での対応要求
- ・合理的理由のない謝罪要求（土下座など）や従業員への処罰の要求
- ・社会通念上、不相当なサービス提供の要求、規約範囲を超えた返金／返品や補償の要求

2026年9月1日

株式会社ジャパンビューティプロダクツ

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、その対応をお断りさせていただく場合がございます。また、カスタマーハラスメントが継続する場合は、お取引を停止いたします。さらに悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と相談のうえ、適切に対処いたします。

当社は今後も、お客様にご満足いただけるものづくり・サービスの提供に努めて参りますので、ご理解、ご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。