カスタマーハラスメントに対する基本方針

有限会社 FLIP HEART

東京都渋谷区恵比寿 3−2−2−1002

取締役　内田順子

制定日：2026 年 11 月 2 日　／　施行日：2026 年 11 月 2 日

お客様・受講生・保護者・お取引先の皆様へ

当社は、ブルーベルフラワーセラピーアカデミーにおけるフラワーセラピー・花育の講座を通じて、安心して学べる環境と質の高いサービスを提供することを大切にしています。一方、社会通念上許容される範囲を超える言動から従業員・講師等を守るため、次の方針を定めます。

01　カスタマーハラスメントの定義

受講生、受講希望者、保護者、顧客、取引先等から、当社の業務に関連して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するものをいいます。正当なご意見・ご相談・苦情はこれに該当せず、誠実に対応します。

02　対象となる言動の例

- 暴力、威迫、脅迫、暴言、人格否定、差別的・性的な言動
- 講座料金の不当な免除・返金、規約を超える補償、特別扱い等の過度な要求
- 同一内容の執拗な繰り返し、長時間の拘束、深夜・休日の過剰な連絡
- 講師やスタッフの個人情報の公開、SNS 等での誹謗中傷、無断撮影・無断配信
- セッション・セラピーの結果を理由とした威圧的な要求、資格認定・評価への不当な圧力

03　当社の対応

事実を確認し、合理的な説明と解決に努めます。カスタマーハラスメントと判断される場合は、対応者を変更し、連絡方法の制限、面談・講座の中止、利用・受講のお断り等を行うことがあります。危険や違法行為が疑われる場合は警察・弁護士等の外部機関と連携します。

04　従業員・講師を守る取り組み

相談窓口の設置、対応マニュアルの整備、事実記録の保存、必要な休息・担当変更、プライバシー保護、不利益取扱いの防止に取り組みます。

05　記録について

トラブルの予防と事実確認のため、必要に応じて法令や社内ルールに従い、通話・面談・オンライン対応等を録音・録画する場合があります。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

有限会社 FLIP HEART　取締役　内田順子