

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本理念

当社では、“社員一人ひとりの「しあわせ」の総和が企業価値”を事業目的としています。

会社にとって最大の財産は社員であり、私たちは社員一人ひとりの“物心両面の「しあわせ」”を何よりも大切にする企業でありたいと考えています。

この“「しあわせ」の総和”が大きくなるほど、ゲストに最高の笑顔と感動を届け続けることができ、それがオーナーさまの喜びへ、さらには社会全体の豊かさへとつながり、その果実として当社の企業価値が高まっていくと信じています。

また当社では、社員を単なる「人材」ではなく、かけがえのない財産としての「人財」と位置づけています。社員一人ひとりが安心して働き、成長し続けられる環境を守ることは、企業として果たすべき重要な責務です。

本方針は、この理念に基づき、社員の尊厳と安全を守りながら、健全で持続可能な顧客関係を築くために定めるものです。

2. カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

当社は、ゲスト・オーナーさまからのご意見・ご要望に対し、今後も誠実かつ真摯に向き合い、サービス向上に努めてまいります。

一方で、社員一人ひとりの人格や尊厳、安全を脅かすクレーム・言動については、社員の「しあわせ」を損なう行為として、毅然と対応します。

社員が安心して働ける環境を守ることが、結果として、より良い価値提供につながると考えています。

3. カスタマーハラスメントの定義

当社では、以下のような行為をカスタマーハラスメントと定義します（これらに限られるものではありません）。

- 人格を否定する暴言、侮辱、差別的言動
- 威圧的・脅迫的な言動、過度な叱責
- 社会通念上相当と認められない過剰または執拗な要求
- 業務範囲を逸脱した不当な要求や長時間の拘束
- プライバシーの侵害、つきまとい行為、SNS 等での誹謗中傷
- 業務の円滑な遂行や他のお客様への対応を著しく妨げる行為

※上記のカスタマーハラスメント行為の定義は、厚生労働省が定める[「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」](#)に基づいています。

4. 当社の対応方針

当社は、カスタマーハラスメントに対し、以下の方針に基づいて対応します。

（1）社員の尊厳と安全の確保

社員が不当なクレーム・言動にさらされた場合には、状況を速やかに把握し、必要に応じて業務の中止、対応者の交代、上長や関係部署との連携等を行い、社員の尊厳および心身の安全を最優先に確保します。

（2）記録と再発防止

発生した事案については、事実関係を正確に記録し、社内での共有・分析を行ったうえで、対応方法や体制の見直しなど、再発防止に向けた取り組みを行います。

(3) 対応体制の整備

社員が冷静かつ適切に対応できるよう、カスタマーハラスメントに関する対応マニュアルの整備や研修・教育を定期的を実施し、組織全体の対応力向上に努めます。

(4) 悪質な場合の措置

悪質なハラスメント行為が継続する、または重大な影響を及ぼす場合には、対応の打ち切り、今後の対応方法の制限、必要に応じて法的措置を含む対応を検討・実施します。

(5) 相談窓口の設置

社員が一人で抱え込むことのないよう、安心して相談できる社内窓口を設置し、相談内容の秘密を守りながら、適切な支援を行います。

5. 社員へのメッセージ

当社が大切にしているのは、無理をして耐える社員ではなく、誇りと安心感をもって働ける「人財」です。

理不尽な言動に対して、一人で抱え込む必要はありません。会社は社員一人ひとりの味方として、社員の「しあわせ」を守り、高めていくことを約束します。

それこそが、ゲスト・オーナーさま・社会から信頼され続ける企業であり続けるための、私たちの責任だと考えています。