

株式会社エイ・ダイニング

「カスタマーハラスメントに対する方針」について

株式会社エイ・ダイニングは地域の方々に「ここに店舗があって良かった」と感じていただける店舗づくりを行うべく、お客様からの貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め日々の業務に取り組んでおります。

同時に、お客様に安全で快適な空間を提供し、従業員も安心して働ける環境を維持するため、カスタマーハラスメントに対する方針を策定いたしました。

〈カスタマーハラスメントの定義〉

「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、労働者の就業環境が害されるもの」を指します。

※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」にて定義

〈対象となる事例〉

- ・他のお客様に影響を及ぼす迷惑行為
- ・従業員や店内の無許可の撮影・録音、それらを用いた配信
- ・不当、過剰な要求
- ・要求の過度な繰り返しや、常識の範囲を超えた電話や来店等
- ・人格否定や差別的な発言、揚げ足取り、話のすり替えなどの執拗な言動
- ・威嚇、脅迫行為
- ・暴力行為
- ・土下座の要求
- ・つきまとい行為
- ・電話での長時間拘束
- ・対面での長時間拘束
- ・従業員のプライバシーを侵害する言動(フルネームの開示要求等)
- ・店外での拘束や店舗からの不退去
- ・従業員の解雇や人事に対する不当な要求
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷やその行使をほのめかす言動
- ・その他のハラスメント行為 など

※上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

なお、殴る・蹴るといった暴力行為は、直ちにカスタマーハラスメントに該当すると判断できることはもとより、犯罪に該当するものです。

〈社外への対応〉

- ・カスタマーハラスメントと判断した場合は、毅然とした対応を行い、対応打ち切りや以降のご利用をお断りする場合があります。
- ・悪質と判断した場合は、警察、外部の専門家と連携し、適切に対処いたします。

〈社内対応〉

- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法教育を実施します。
- ・従業員のためのサポート体制を整備します。

今後とも、より良い商品・サービスの提供を行ってまいります。
ご理解、ご協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます。