

# 【株式会社アキナイ カスタマーハラスメント基本方針】

## ～ はじめに ～

アキナイは、お客様からのご意見に対して真摯に向き合いつつ、従業員が心身ともに安心して働ける職場環境を守る事を目的として、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

引き続き、企業理念体系で掲げる「かかわる全ての人を笑顔にするため」に基づき、お客様へ質の高いサービスと、安心して快適な食事の空間を継続的にご提供できるよう、従業員が心身ともに安心して働ける環境づくりに取り組んでまいります。

## ～ カスタマーハラスメントへの対応方針 ～

- ・ 当社は、お客様に対して真摯に対応し、信頼と期待に応えるよう真摯に対応します。
- ・ 一方で、社会通念上不相当な要求や言動は容認しません。これは、従業員の人格や尊厳を傷つけ、業務遂行に支障をきたし、結果として他のお客様にもご迷惑をおかけする可能性があるためです。
- ・ 当社は、従業員の人権を尊重し、これらの行為に対しては、毅然とした態度で対応いたします。
- ・ 不当な行為があった場合、従業員は上司、警察等に報告・相談し、会社として組織的に対応します。

## ～ カスタマーハラスメントの定義 ～

厚生労働省が発行している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている「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。

## ～ カスタマーハラスメントの対象となる主な行為 ～

以下の記載は例示であり、これらに限られる、といった趣旨ではありません。

- (1) お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合の例
  - ・ 商品やサービスに瑕疵や過失が認められない場合
  - ・ 要求の内容が、商品やサービスの内容とは関係がない場合
- (2) 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の例
  - a. 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの
    - ・ 身体的な攻撃（物を投げつける、殴る、蹴る、強く押すなどの暴行・傷害行為）
    - ・ 精神的な攻撃（脅迫、侮辱、誹謗中傷、名誉毀損、人格否定、暴言）
    - ・ 威圧的な言動、差別的な言動、性的な言動
    - ・ 土下座の要求
    - ・ 継続的な（繰り返しされる）執拗な（しつこい）言動
    - ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、必要な時間を超える長時間の電話）
    - ・ 従業員個人への攻撃、要求。盗撮する行為、つきまとい行為
  - b. 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの（過度な要求等）
    - ・ 金銭補償（無償・返金・割引）、商品の交換、優遇措置等の要求
    - ・ 合理的理由のない謝罪、面会等の要求
- (3) その他迷惑行為の例
  - ・ 社員やアルバイトスタッフ、店舗に対して、SNSやインターネット上での誹謗中傷

## ～ カスタマーハラスメントへの対応姿勢 ～

お客様からいただいたご意見・ご要望に対しては、合理的な解決に向けて、理性的な話し合いを行うことで、よりよい関係の構築に努めてまいります。  
お客様の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、原則として以降のお客様対応および弊社が提供する各種サービス、弊社運営の他店舗へのご利用をお断りさせていただきます。

働く従業員、ご来店されるお客様を守るためにも、当社がカスタマーハラスメントと認定した場合は、警察への通報及び法的措置を含めた適切な措置を講じます。

## ～ 弊社における取り組み ～

- ・ カスタマーハラスメントから従業員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に、会社として適切な判断や対応ができる体制を構築いたします。
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員に必要な教育を行い、対処法を習得するための施策を実施いたします。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身両面のサポート・ケアに努めます。
- ・ 自らが取引先様に対し、カスタマーハラスメントを行うことのないように、従業員に教育を行います。