カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様に笑顔と満足をお届けするとともに、働く仲間が安心して業務に取り組める環境を目指し、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1．策定の目的

お客様からのご意見やご指摘には真摯に対応いたしますが、過度な要求や社会通念を超えた言動（カスハラ）に対しては明確な基準を定め、「働く仲間全員で守る・守られる職場環境」を構築することを目的とします。

2．カスハラの定義

当社におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）とは、以下のように定義します。

「お客様等から従業員に対し、その業務に関して行われる『著しい迷惑行為』であって『就業環境を害するもの』」

3．対象行為の例示

以下の行為が確認された場合、カスハラと認定し組織として厳正に対処いたします。

- **暴力・暴言**：殴る・蹴る・物を投げる、暴言・人格否定・怒鳴りつけ
- **脅迫・威圧**：脅迫、デスク・備品を叩く等の威惑行為
- **不当要求**：土下座・念書の強要、筋違いな要求、根拠のない高額賠償・金銭要求
- **長時間化・繰り返し**：30 分を超える不必要な拘束、同一内容の 3 回以上の繰り返し・問責
- **その他**：対話拒否（非協力）、従業員へのつきまとい・無断撮影・セクハラ行為

4．正当なクレームとの区別

- **正当なクレーム（ご意見）**：料理の品質・提供ミス・接客・環境へのご不満等。貴重な改善の機会として誠意をもって迅速に対応・交換等を行います。
- **カスハラへの判断基準**：お申し出の態様（暴言・暴力）、要求内容（過剰請求）、拘束時間・回数が社会通念上の限度を超える場合は、カスハラとして対処します。

5．企業としての対応姿勢

1. **従業員の尊厳を最優先**：働く仲間の人格・尊厳を守ることを第一とします。
2. **組織で毅然と対応**：個人に対応を押し付けず組織対応し、悪質な場合は対応の打ち切り・退去・出入禁止措置をとります。事件性がある場合は直ちに 110 番通報および法的措置をとります。
3. **スタッフケアの徹底**：「あなたは悪くない」というメッセージを徹底し、面談・業務軽減・カウンセリング等で心身を保護します。報告による不利益扱いは一切行いません。
4. **教育と再発防止**：定期研修・ロールプレイング・防犯設備の活用により未然防止と職場環境の改善に努めます。
5. **自社によるカスハラ防止**：お取引先様を対等なパートナーとして尊重し、不当な要求やハラスメント行為の防止を徹底します。

制定：令和 8 年 10 月 1 日
株式会社ねぎしフードサービス
代表取締役社長　根岸　榮治