

カスタマーハラスメントに対する基本方針

事業者名：Akane's Kitchen

当事業所においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

Akane's Kitchen「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに（カスタマーハラスメントに対する基本方針を定める目的）

当事業所は、「明るい未来の実現」という基本理念の下、「相互の敬意と信頼が循環する、持続可能な社会」を実現するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当事業所のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつなぐと考え、当事業所における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当事業所におけるカスタマーハラスメントの定義

当事業所では、カスタマーハラスメントを「顧客等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為・暴言　・侮辱　・誹謗中傷　・威嚇　・脅迫　・従業員の人格の否定　・差別的な発言
- ・土下座の要求　・長時間の拘束　・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・会社や従業員の信用を毀損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・従業員へのセクシュアルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。

従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当事業所でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。

- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

作成日：令和8年2月11日