

## 株式会社平成フーズ カスタマーハラスメント対応方針について

### □ カスタマーハラスメントの対応の基本方針

株式会社平成フーズでは、“食を通じて「幸せ」を提供し、人と地域の笑顔を増やす。”を理念に掲げ、「笑顔・ありがとう・ごちそうさま」が集まり、「また来たい」と思ってもらえるお店を目指して運営をしています。

一方で、お客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動・暴力・セクシャルハラスメント等従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く由々しき問題です。

私たちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客さまに対し、誠意を持って対応しつつも毅然とした態度で対応します。もし、お客さまからこれらの行為を受けた際には、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

### □ カスタマーハラスメントの定義/対象となる行為

株式会社平成フーズでは、厚生労働省発表の指針や条例等に準じ、カスタマーハラスメントを以下のように定義します。

お客さまからのご意見・言動のうち、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。

具体的には、以下のような行為が該当します。

- 従業員の個人情報収集したり、SNS等で写真・音声・映像等を公開する行為
- 差別的な言動、威圧的な言動、性的な言動、人格を否定するような言動
- 暴言・暴力・脅迫などの行為
- 長時間にわたる執拗なクレームや不当な要求
- 合理的な理由なく商品やサービスを拒否する行為
- 不退去・居座り・監禁等の拘束的な行動
- その他、従業員の心身の健康や安全を脅かす行為

\* 上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

### □ カスタマーハラスメント対応方針

#### 1. 従業員の安全と健康を最優先します。

カスタマーハラスメント行為に対しては、従業員個人ではなく、組織的に対応します。

#### 2. カスタマーハラスメント行為には毅然と対応します。

注意喚起や対応の中止、複数の従業員による対応、警察等への相談や通報、御利用のお断りなど、状況に応じた対応を行います。

#### 3. 安心できる環境づくりに取り組みます。

全従業員が安心して働ける環境を整え、お客さまにぐっすりいただける運営を行います。職場の環境や教育を通じて、カスタマーハラスメントの予防と適切な対応に務めます。

#### 4. お互いを尊重する環境を大切にします。

お客さまからのご意見・ご要望は建設的にとらえ、サービス向上の貴重な機会として真摯に受け止め改善に努めます。お客さまと従業員がお互いを一人の人間として尊重しあえる関係を大切にしていきます。