

有限会社白楽天エンタープライズは、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ことを目的として「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のでお知らせします。

引き続き、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。

## ○基本方針

当社は創業以来、お客様に安心して快適な食事の空間を提供するべく、お客様からいただく貴重なご意見・ご要望に耳を傾け日々の業務に取り組んでおります。

お客様へ質の高いサービスを継続的にご提供するためにもカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした態度で対応を行うこともございます。

当社は従業員が心身ともに安心して働ける環境を守りつつ、引き続きお客様に誠意をもって対応し、健全な関係を維持していくことを心掛けてまいります。

## ○カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様等からのクレーム・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・態様が社会的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、または他のお客様がお食事する環境を害するものを指します。

## ○カスタマーハラスメントに該当する行為例

- ① 過度なクレーム：商品やサービスに対する不満を何度も繰り返し述べ、店舗スタッフに精神的ストレスを与える行為。
- ② 理不尽な要求：営業時間外のサービス提供や、通常範囲を超えた特別な取り扱いを強く要求する行為。
- ③ 暴言・侮辱・暴行：従業員に対して、口頭、大声での侮辱や脅迫、人格否定の言動、また殴る、身体を押し、物を投げつける行為。
- ④ 威嚇・脅迫：物理的または心理的な危害・圧迫を与える趣旨の発言・態度で恐怖感を引き起こす行為。
- ⑤ 差別発言：人種、国籍、年齢、性別等あらゆる属性について差別意識からくる発言。
- ⑥ 居座り・侵入：長時間に渡り従業員を拘束し、業務に支障をきたす行為。厨房及び事務所に許可なく侵入すること。
- ⑦ 信用棄損行為：会社・従業員への誹謗中傷や対応状況を SNS やインターネットに投稿する行為。客席等での異常行為及びその画像を SNS やインターネットに投稿する行為。口コミサイト等での理不尽、かつ不当な投稿。特定の従業員へ対する名指し、及びそれに準じる投稿。
- ⑧ セクシャルハラスメント：執拗に話しかける、わいせつな行為や発言、身体をさわる、盗撮するなどの行為。
- ⑨ その他：他のお客様への迷惑行為を含めた、上記に準じる行為、発言。

## ○カスタマーハラスメントへの対応

働く従業員と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、サービス及び商品の提供を中止し、警察と弁護士に相談の上、厳正に対処いたします。

※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」に基づき作成しております。

有限会社白楽天エンタープライズはこれからも、誰もが自分らしく、笑顔で活躍できる職場づくりを目指します。