

カスタマーハラスメントに対する行動指針

■はじめに

株式会社デニーズジャパン(以下、当社)は、「お客様の近くで、ひと皿に生きる活力と楽しさ、そして心の豊かさを提供する」会社でありたいとの想いを＜パーパス＞として定め、お客様との関係を大切にし、誠実な対応を心掛けています。

これと同時に、当社は、従業員(以下、パートナー)の人権も尊重しています。店舗では、ときにお客様からの不適切な言動や不当な要求等で、パートナーの業務に支障をきたすことがあります。

当社は、パートナーが安心して働ける環境をつくるために、常識の範囲を超えた要求や言動をとるお客様に対しては、毅然とした態度で対応すべく、「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を定めました。

なお、弊社におけるカスタマーハラスメント対策に関しては、厚生労働省発行「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考にしております。

■カスタマーハラスメントの定義/対象となる行為

厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じます。

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

- ① お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例
 - ・当社の商品・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、当社の商品・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例
 - ・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
 - ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
 - ・継続的な(繰り返される)執拗な(しつこい)言動
 - ・威圧的な言動
 - ・土下座の要求
 - ・身体的な攻撃(暴行・傷害)
 - ・拘束的な行動(不退去、居座り)
 - ・差別的な言動
 - ・性的な言動
 - ・パートナーへの攻撃、要求

- ・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
 - ・合理的理由のない商品の交換、作り直しの要求
 - ・合理的理由のない謝罪の要求、返金の要求
 - ・金銭補償の要求
- ③ お客様によるその他迷惑行為
 - ・SNS やインターネット上での中傷誹謗行為
 - ・許可のない店内の撮影、パートナーの撮影

対象は上記のような行為に限定されるものではありません。

なお、殴る・蹴るといった暴力行為は、直ちにカスタマーハラスメントに該当すると判断できることはもとより、犯罪に該当するものです。

■社内対応

- ① カスタマーハラスメントやお客様対応に関する社内窓口の設置
- ② カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法研修の実施、対策書の店舗設置
- ③ 被害にあったパートナーへの精神的フォロー、社内窓口及び社外専門窓口の設置
- ④ 警察や弁護士など外部専門家と連携

■社外対応

当社がカスタマーハラスメントと判断した場合は、パートナーを守るため毅然とした対応を行い、お客様対応を中止させていただきます。

悪質なもののや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。また、当社敷地内への立ち入りをお断りする場合がございます。

■お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような行為や事案もなく店舗サービスをご利用いただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本指針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

株式会社デニーズジャパン