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」会社でありたいという想いを《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。

一方で、一部のお客様による常識の範囲を超えた要求や不適切な言動により、従業員の就業環境が害される事案が発生しています。当社は、従業員が安心して働ける環境を守ることが最高のおもてなしを提供し続けるために不可欠であると考え、厚生労働省の指針に基づき、
本「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を策定いたしました。

■ カスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、お客様からのクレーム・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、従業員の就業環境が害されるもの」を指します。

■ 対象となる行為

対象となる行為には以下を含みますが、これらに限定されるものではありません。

① 要求の内容が妥当性を欠く例
- ・当社の提供する商品
- ・サービスに瑕疵や過失がない中での過度な要求
- ・商品・サービスの内容と関係がない不当な要求

② 要求内容の妥当性に関わらず、手段・態様が社会通念上不相当な例
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・継続的・執拗な言動、または威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・身体的な攻撃(暴行・傷害)
- ・拘束的行動(不退去、居座り)
- ・差別的または性的な言動

③ その他迷惑行為
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷、およびプライバシーを侵害する行為
- ・他のお客様や従業員の無断撮影、および当社の制止に応じない行為
- ・合理的理由のない謝罪、商品の作り直し、返金や金銭補償の要求

※殴る・蹴る等の暴力行為や脅迫に対しては、安全確保を最優先し直ちに警察へ通報します。

■当社の対応方針

当社は、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

① 組織的な対応と従業員の保護

従業員を孤立させず、常に複数名または組織で対応します。被害を受けた従業員の心身のケアを最優先し、事案発生時は速やかに対応窓口へ報告・連携します。

② 不利益取扱いの禁止

カスタマーハラスメントの相談や報告をしたことを理由として、その従業員が不利益な取扱いを受けることは一切ありません。

③ 対応の中止と外部連携

カスタマーハラスメントと判断した場合、直ちにお客様対応を中止し、退店要請や今後の立入をお断りする場合があります。さらに、悪質な事案については、弁護士や警察等の専門機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

■ お客様へのお願い

日頃より、当社店舗をご利用いただき誠にありがとうございます。

私たちは、従業員を守ることが質の高いサービスの提供につながると考えております。万が一、本指針に該当する行為が確認された場合には、誠に遺憾ながら本指針に基づき厳正に対処させていただきます。

すべてのお客様が心地よく過ごせる店舗運営と、従業員が安心して働ける環境づくりへのご理解とご協力をお願い申し上げます。

株式会社デニーズジャパン