

カスタマーハラスメントに対する方針

■株式会社エルドラド飲食事業部 カスタマーハラスメントに対する方針

株式会社エルドラド飲食事業部（以下、「当社」といいます。）は、当社の従業員が「最高のパーソナルサービス」を提供する取組みを継続するための職場環境を守り、ごくわずかなお客様によるカスタマーハラスメントに対し、毅然とした対応を行う企業姿勢を社内外に示すものです。

■カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載の『顧客等からのクレーム・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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、社員の就業環境が害されるもの』を主な対象と定義しています。

■カスタマーハラスメントの対象となる行為

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の内容を踏まえ、下記行為を想定していますが、これらの行為のみに限定されるものではありません。

①お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 当社の提供する商品およびサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、当社の提供する商品および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言動

（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）

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、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)

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求

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
- ・物理的な迷惑行為 等

■カスタマーハラスメントへの対応

当社は、当社で働く従業員一人ひとりを守るため、お客様からのご意見・ご要望に対し、誠意をもって対応する一方で、不当・悪質な行為と判断した場合は、毅然とした対応を行うとともに、関係各部署が連携し、警察・弁護士等へ対応を相談の上、厳正に対処します。

■カスタマーハラスメントへの取組み

- ・本方針の従業員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定と見直し
- ・カスタマーハラスメントへの対応ルール等の従業員への教育・研修
- ・カスタマーハラスメントの相談・報告体制の整備
- ・カスタマーハラスメントに対する組織での迅速な対応

■お客様へのお願い

今後もより多くのお客様にお喜びいただける商品・サービスをご提供できるよう努めます。万一、カスタマーハラスメントに該当する人物・言動が確認された場合には、本方針および「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に則り対応いたします。皆様のご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

株式会社エルドラド
代表取締役 安野 明子