

株式会社むらせダイニングカスタマーハラスメントに対する基本方針

◆はじめに

当社は、お客様に安全・安心な商品とサービスを提供し、「おいしいごはんとおもてなしでお客様のこころを温める」ということを使命としています。そのため、お客様からいただくご意見やご要望には真摯に耳を傾け、誠実な対応に努めております。

一方で、一部のお客様による社会通念上不相当な要求や言動は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安心して働くことのできる職場環境を損なう恐れがあります。

当社は、従業員スタッフ一人ひとりの人権と安全を守りながら、今後もより良い商品・サービスを提供し続けるため、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応いたします。

◆カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、その内容の妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものをいいます。

対象となる行為の例

以下は例示であり、これらに限りません。

- 大声による威嚇、暴言、侮辱
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、人格否定）
- 暴力行為や器物損壊、脅迫的な言動
- 差別的・性的な言動
- 長時間にわたる拘束（不退去、居座り）や繰り返しの苦情、執拗な言動
- 土下座等の過度な謝罪要求
- 正当な理由のない金銭補償の要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 許可のない店内の撮影、スタッフに対する撮影
- 従業員個人への執拗な連絡やつきまとい
- 正当な理由を欠く謝罪、商品交換、返金、作り直し等の要求

◆当社の対応

カスタマーハラスメントと判断される行為があった場合、当社は対応を中止し、以後のお取引やサービス提供をお断りすることがあります。

また、悪質な場合には、警察・弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含めた適切な対応を行います。

◆従業員への取り組み

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、相談体制の整備、教育研修の実施および再発防止に取り組みます。