

株式会社ペッパーフードサービス カスタマーハラスメントに対する方針

【株式会社ペッパーフードサービス 基本方針】

株式会社ペッパーフードサービスは、創業者の『正笑』の理念に基づき、常に品質にこだわり、より多くの人々に健康で幸せな食を提供出来るように努めております。

私たちは、よりリーズナブルな価格で食を通じてお客様に喜んで頂く事を目指しています。

しかしながら、当社店舗をご利用いただく一部のお客様において、従業員に対するカスタマーハラスメント(迷惑行為)が確認されており、これが従業員の心身の健康と安全を脅かす恐れがあります。

このような行為は、従業員が安心して働ける環境を損なうだけでなく、サービスの品質にも影響を及ぼします。そのため、今後もおお客様の期待に応え、従業員が安心して働ける環境を維持するために、「株式会社ペッパーフードサービス 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。

【カスタマーハラスメントの定義】

当社では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを以下のように定義します。

お客様からのクレームや言動のうち、要求内容が合理的な妥当性を欠いている場合、またはその要求を実現するための手段や態様が社会通念上不適切を認められる場合、これをカスタマーハラスメントと定義します。

特に、当該要求や行為が当社で働く全ての従業員の就業環境に悪影響を与える恐れがある場合は、これをカスタマーハラスメントとして取り扱います。

【該当する行為】

以下に示す内容はカスタマーハラスメントに該当する行為の一例であり、これに限られたものではありません。

- ・ 当社が提供する商品やサービスに瑕疵や過失が認められない場合における過剰なクレームや要求
- ・ 当社の提供する商品やサービスの内容に関連しない要求
- ・ 一定時間を超える長時間の拘束、居座り、長時間の電話等及びメールの度重なる送付
- ・ 大声での恫喝、罵声、暴言や土下座の要求など店内で秩序を乱す行為
- ・ 自らの要求が通らない場合に繰り返し要求を押し付けたり、言葉尻を捉えたり、揚げ足取りをする行為
- ・ 従業員へのつきまといやハラスメント行為、盗撮行為
- ・ 敷地内への不法侵入、正当な理由のない業務スペースへの立ち入り
- ・ 当社で働く従業員個人への攻撃や過剰な要求
- ・ 従業員の個人情報やSNSやインターネットに投稿する行為
(写真、音声、映像を公開する行為を含む)
- ・ 不合理または過剰なサービス提供の要求
- ・ 正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪等の要求

【カスタマーハラスメントへの対応姿勢】

当社がカスタマーハラスメントと認定した場合には、以下の対応を行います。

- ・ 合理的な解決を目指して話し合いを行います。個別の対応ではなく、組織的に対応を行います。
- ・ 合理的な解決が困難な場合には、対話を中止いたします。
- ・ 該当のお客様に対して、今後のご来店や連絡をお断りすることがあります。
- ・ 状況に応じて、警察や弁護士などの適切な機関に相談し、必要に応じて法令に基づいて厳正に対処いたします。

【当社での取り組み】

当社では、カスタマーハラスメントに対して以下の取り組みを実施します。

- ・ 本方針に基づき、企業姿勢を明確化し、当社で働く従業員への周知と啓蒙活動を行います。
- ・ カスタマーハラスメントへの対処方法と手段を策定し、迅速かつ適切な対応をできるようにします。
- ・ 従業員が安心して相談、報告できる体制を整備し、問題が発生した際のサポートを強化します。