

カスタマーハラスメントに対する基本方針について

テンアライド株式会社（本社：東京都目黒区、代表取締役社長：飯田永太）は、働くすべての従業員が安全・安心な職場で働ける環境を維持するため、ひいては、お客様が快適にお食事を楽しめる場を提供するために、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。今後も、従業員一同、一人でも多くのお客様に「驚き」と「感動」を提供し、より多くのお客様にご利用していただけるよう尽力してまいります。

■カスタマーハラスメントに対する基本方針

私たちはご来店いただいたお客様の「楽しかった、美味しかった」という満足感が行動指針を決定づける価値基準となりますが、ごく一部のお客様による従業員への暴言・威嚇行為により、就業環境に支障を生じるケースが発生しています。従業員の安心安全や人権を守るためにも、また、お客様によりご満足いただくためにも、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、本方針に沿って毅然とした態度で対応を行います。

■カスタマーハラスメントの定義

以下の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

- ・暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- ・脅威を感じさせる言動
- ・過剰な要求
- ・暴行、器物損壊、その他粗暴な言動など
- ・業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回のクレームなど）
- ・業務スペースへの立ち入り
- ・従業員を欺く行為
- ・会社・従業員の信用を棄損させる行為
- ・盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシャルハラスメント
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・従業員の要請・警告を無視して、他のお客様にご迷惑をお掛けし、円滑な店舗運営の妨げる行為

※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」はこちらからご覧ください。

■社外対応

当社がカスタマーハラスメントと認定した場合は、以下の対応を行います。

- 従業員の人権、尊厳、プライバシー、就業環境を守るため、当社または従業員がカスタマーハラスメントと判断した場合には、お客様対応を終了させていただきます。
- カスタマーハラスメントの行為には、組織的に対応いたします。
- 該当のお客様の今後の来店および連絡をお断りする場合があります。
- 場合によっては、警察・外部の専門家（弁護士等）と連携し、適切に対応します。

■社内対応

- カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を定期的を実施します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置することで安心して相談できる体制を整備し、従業員が被害にあった場合は心身のケアを行います。
- より適切な対応の為、必要に応じて警察や弁護士など外部専門家と連携します。

■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事案もなく当社の店舗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、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解の程よろしくお願い申し上げます。

今後も引き続き、お客様とのより良好な関係を築き、支持され信頼される店舗運営ができるよう努めてまいります。

＜本件に関するお問い合わせ＞

テナライド株式会社 総務・法務チーム

03-5768-7470