カスタマーハラスメント対策指針

制定日：令和８年９月11日
施行日：令和８年10月１日

第１章　総則

（目的）
第１条
本指針は、顧客、取引先、施設利用者及びその家族その他当社の事業に関係を有する者からの著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）に対し、組織として適切に対応するために必要な事項を定めることにより、従業員の安全及び尊厳を守り、安心して働くことのできる職場環境を整備するとともに、お客様との健全な信頼関係を維持することを目的とする。

（基本方針）
第２条
当社は、「食」を通じて人々の健康と喜びに貢献する企業として、お客様からのご意見、ご要望及び苦情に対し、誠実かつ真摯に対応する。
2　正当な苦情や改善要望は、サービス向上につながる貴重な意見として受け止める。
3　一方で、従業員の人格を否定する言動、脅迫、暴言、過度な要求その他のカスタマーハラスメントについては、従業員の就業環境を害する重大な問題であると認識し、組織として毅然と対応する。
4　当社は、カスタマーハラスメントを受けた従業員を一人で対応させず、会社全体で支援する。

（適用範囲）
第３条
本指針は、当社に勤務するすべての従業員に適用する。
2　前項の従業員には、正社員、契約社員、嘱託社員、パートタイマー、アルバイト、派遣社員その他当社の指揮命令下で業務に従事する者を含む。

（顧客等の範囲）
第４条
本指針における「顧客等」とは、次の各号に掲げる者をいう。
①　受託先施設の職員
②　受託先施設の利用者

③　利用者の家族及び関係者
④　取引先及びその従業員
⑤　行政機関の担当者
⑥　当社サービスの利用者又は利用予定者
⑦　その他当社事業に関係を有する者

（カスタマーハラスメントの定義）
第５条
カスタマーハラスメントとは、顧客等による言動であって、次の各号のすべてを満たすものをいう。
①　当社の事業に関係する者による言動であること
②　社会通念上許容される範囲を超えたものであること
③　当該言動により、従業員の就業環境が害されること
2　電話、電子メール、SNS その他インターネット上で行われる行為も含む。

第２章　基本定義

（該当する行為）
第６条
次の各号に掲げる行為は、カスタマーハラスメントに該当する。
（1）身体的な攻撃
①　暴行
②　傷害
③　物を投げつける行為
④　故意に身体へ接触する行為

（2）精神的な攻撃
①　脅迫
②　侮辱
③　人格否定
④　名誉毀損
⑤　暴言
⑥　土下座の要求

（3）威圧的な言動
①　大声による恫喝
②　机や設備を叩く行為
③　高圧的な態度による威嚇

（4）継続的又は執拗な言動

① 同じ内容の苦情を繰り返す行為
② 繰り返し電話をかける行為
③ 対応終了後も執拗に説明を求める行為

（5）拘束的な言動

① 長時間の居座り
② 退去要請への不応
③ 長時間の電話による拘束
④ 業務時間外の執拗な連絡

（6）過度又は不当な要求

① 契約内容を超える業務の要求
② 著しく困難又は不可能な要求
③ 不当な損害賠償請求
④ 正当な理由のない返金要求
⑤ 従業員個人への謝罪要求

（7）個人への攻撃

① 従業員の個人情報開示要求
② SNS 等への氏名掲載
③ 誹謗中傷の投稿
④ ストーカー行為
⑤ 私的連絡先の要求

（8）性的言動

① 性的な発言
② 身体的接触
③ 交際の要求
④ 容姿に関する執拗な発言

（当社において特に想定される事例）

第 7 条

当社の事業特性上、次の行為については特に注意を要するものとする。

① 施設職員による契約外業務の強要
② 利用者家族による執拗な苦情及び長時間の電話
③ 厨房職員に対する人格否定又は暴言

④　食事内容に関する過度な要求
⑤　従業員個人への直接謝罪要求
⑥　SNS 等への悪質な投稿

（カスタマーハラスメントに該当しない行為）
第 8 条
次の各号に掲げる行為は、原則としてカスタマーハラスメントに該当しない。
①　サービス改善を目的とした正当な苦情
②　契約内容に基づく要望
③　合理的配慮に関する申し出
④　食事内容等に関する適切な確認
⑤　事実確認を目的とした問い合わせ
2　前項に該当する場合であっても、その手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超える場合は、カスタマーハラスメントとして取り扱うことがある。

（従業員の基本対応）
第 9 条
従業員は、顧客等から苦情又は要望を受けた場合には、冷静かつ丁寧に対応し、事実確認に努めるものとする。
2　従業員は、一人で問題を抱え込まず、必要に応じて上司へ報告しなければならない。
3　次の各号に該当すると判断した場合には、速やかに管理職へ引き継ぐものとする。
①　暴言又は威圧行為があった場合
②　30 分を超える電話対応となった場合
③　契約外業務の要求があった場合
④　身の危険を感じた場合
⑤　その他従業員のみでの対応が困難と判断した場合

第 3 章　組織の義務

（報告義務）
第 10 条
従業員は、カスタマーハラスメントを受けた場合又は目撃した場合には、速やかに所属長へ報告しなければならない。
2　所属長は、内容を確認し、必要に応じてハラスメント相談窓口へ報告するものとする。
3　暴力行為、脅迫、土下座要求その他悪質な事案については、直ちにハラスメント相談窓口へ報告するものとする。

（相談窓口の設置）

第 11 条

会社は、カスタマーハラスメントに関する相談及び対応を行うため、相談窓口を設置する。

2　相談窓口は、ハラスメント相談窓口とする。

3　相談は、電話、電子メール、口頭その他会社が認める方法により行うことができる。

4　実際にカスタマーハラスメントが発生している場合だけでなく、発生するおそれがある場合、又は判断に迷う場合についても相談を受け付けるものとする。

（プライバシーの保護）

第 12 条

会社は、相談者及び関係者のプライバシーを保護する。

2　相談内容及び調査により知り得た情報は、業務上必要な範囲を超えて利用しない。

（不利益取扱いの禁止）

第 13 条

会社は、相談又は報告を行ったことを理由として、当該従業員に対し、解雇、降格、減給その他不利益な取扱いを行わない。

第 4 章　組織の権利

（事実確認）

第 14 条

ハラスメント相談窓口は、相談又は報告を受けた場合、速やかに事実確認を行うものとする。

2　必要に応じて、相談者、関係者、施設責任者等への聞き取りを実施する。

（記録及び証拠保全）

第 15 条

会社は、再発防止及び適切な対応のため、事案に関する記録を作成する。

2　次の資料は証拠として保全するものとする。

①　相談記録票

②　録音データ

③　電子メール

④　SNS 画面の写し

⑤　防犯カメラ映像

⑥　写真その他の資料

3　電話対応及び相談対応において、必要に応じて録音を行う場合がある。

（施設責任者への申し入れ）

第 16 条

会社は、施設職員等によるカスタマーハラスメントが認められた場合には、施設責任者へ改善の申し入れを行うことができる。

2　申し入れにあたっては、事実関係及び再発防止策について協議するものとする。

（外部機関との連携）

第 17 条

会社は、特に悪質な事案について、顧問弁護士その他外部専門家へ相談することができる。

2　暴力、脅迫、ストーカー行為その他犯罪に該当する可能性がある場合には、警察へ相談又は通報することができる。

第 5 章　被害者への配慮

（被害者への支援）

第 18 条

会社は、被害を受けた従業員に対し、必要な配慮を行うものとする。

2　前項の配慮には、次の事項を含む。

①　心理的負担の軽減

②　勤務体制の見直し

③　関係者との面談

④　再発防止措置

⑤　その他必要な支援

第 6 章　教育及び周知

（教育研修）

第 19 条

会社は、カスタマーハラスメント防止のため、必要な教育及び研修を実施する。

2　研修対象者は、全従業員とする。

3　管理職に対しては、初動対応及び部下支援に関する研修を実施する。

（周知）

第 20 条

会社は、本指針を従業員へ周知するものとする。

2　周知方法は、次のとおりとする。

①　社内掲示

② 社内文書の配布
③ 研修による説明
④ ホームページへの掲載
⑤ その他会社が必要と認める方法

第 7 章　見直し

（見直し）
第 21 条
会社は、社会情勢、法令改正、相談事例等を踏まえ、本指針の内容を定期的に見直すものとする。
2　見直しは、原則として年 1 回実施する。

附則
1　本指針は、令和 8 年 10 月 1 日より施行する。