

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. カスタマーハラスメント対応指針

株式会社木曽路(以下「当社」)は、お客様から頂いた信頼をもとに顧客志向経営を徹底するとともに、社員の人権、人格、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保することを目的として、カスタマーハラスメント対応指針を策定いたしました。

2. 基本方針

当社は、「よるこびの食文化の創造」を通じて、お客様に質の高い商品・サービスを提供することで、社会に貢献し、企業価値を高めていくことを使命としています。

その実現のためには、従業員一人ひとりの働きがいと成長が不可欠です。

お客様からのハラスメント行為(カスタマーハラスメント)は、従業員の安全と尊厳を侵害し、商品・サービスの質の低下にもつながるため、厳正に対処してまいります。

3. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様からの要求・言動のうち、内容が妥当性を欠き、または手段・様態が社会通念上不相当であり、その結果として従業員の就業環境が害される行為を指します。

具体的には、以下のような行為が含まれますが、これに限りません。

- 身体的・精神的な攻撃(暴行、脅迫、侮辱、暴言など)
- 威圧的な言動や不合理な要求
- 過度の拘束や不退去
- セクシュアルハラスメントや差別的発言
- 従業員のプライバシー侵害(無断録音・録画、SNSでの誹謗中傷など)

4. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 社外対応

- ①お客様に対しては、常に真摯で誠実な対応を心がけますが、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、毅然とした態度で対応します。
- ②必要に応じて、サービスの提供を中止し、悪質な場合は法的措置を検討します。

(2) 社内対応

- ①従業員に対する教育・研修を通じて、カスタマーハラスメントに対する認識を深め、適切な対処方法を周知します。
- ②相談窓口を設置し、ハラスメントを受けた従業員のケアとサポートを行います。
- ③再発防止のため、定期的な事例共有や研修を実施します。

5. お客様へのお願い

当社は、お客様と良好な関係を築き上げることを目指しておりますが、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、本方針に基づき対応いたします。ご理解とご協力をお願い申し上げます。

6. 今後の取り組み

当社は、カスタマーハラスメント対応・基本方針を踏まえ、お客様と従業員の双方の人権を尊重し、安心・安全な職場環境の維持に努めます。今後も商品・サービスの向上と健全な関係の構築を目指してまいります。