

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社カルラ（本社：宮城県富谷市、代表取締役社長：井上善行）は、「顧客満足の充足」、「働く人の生活向上」、「社会への貢献」を経営理念として掲げ、いつでも、どこでも、誰にでも利用できる「食」の場を提供することで社会に貢献することを使命としております。また、社名に冠した「迦楼羅」（カルラ）の意味とは、神話上の霊鳥になぞらえ、その両羽と大勢の仲間たちに頼って、大空へと飛躍していくという思いを表しています。私たちは、「すべてのお客様がご満足できる食の場」を提供するため、お客様からのご意見・ご要望に真摯に対応していくとともに、「働く人」であり「仲間」である従業員の心身の安全を守るため、【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。

■ 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、「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と定義します。

※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」を基に作成

■ カスタマーハラスメントに該当しうる行為の例

- ・提供する商品・サービスに、瑕疵、過失が認められない場合における要求
- ・提供する商品・サービスに関係のない要求
- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、脅迫、威圧的な言動、土下座の要求 など）
- ・長時間、継続的に繰り返される言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁 など）
- ・差別的、身体的特徴に関する言動
- ・従業員個人への攻撃、謝罪の強要
- ・根拠のない誹謗中傷を流布する行為（SNS、インターネットへの投稿、メディアへの情報提供 など）
- ・その他、従業員、他のお客様、企業に対しての迷惑行為

■ 当社のカスタマーハラスメントへの対応

- ・従業員を守るという基本姿勢に基づき、組織的に対応してまいります。
- ・不当な要求、迷惑行為が繰り返される場合は、対応を中止するとともに店舗のご利用とその後の連絡をお断りします。
- ・合理的な解決が困難な場合は、警察、弁護士等に協力を仰ぎ適切に対処します。

■ 当社の取組み

- ・カスタマーハラスメントについて定期的な社内研修を行い、社内で正しい知識を共有してまいります。
- ・カスタマーハラスメントに対するガイドラインを作成し、店舗における対応の指針といたします。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、従業員のケアとサポートを実施いたします。

店舗をご利用されるすべてのお客様にご満足いただくため、ご理解、ご協力を賜りますようお願いいたします。