

カスタマーハラスメントに対する基本指針

G-FACTORY 株式会社は、「夢をカタチに！和食を世界に！」という企業理念のもと、飲食店運営および経営サポート事業を通じて社会に貢献しています。その中で、従業員一人ひとりが心身ともに健康で安全な職場環境で働けることを、私たちは何よりも大切にしています。

昨今、サービス提供現場において過剰な要求や暴言等を含む「カスタマーハラスメント」が社会問題となっており、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、本指針に基づき誠実に対応してまいります。

1. 対象となる行為例

カスタマーハラスメントとは、お客様による過度な要求や不適切な言動・行動によって、従業員の就労環境を害し、心身の健康に悪影響を及ぼす一連の行為を指します。

【具体例】

- 暴言や大声を出すなど、威嚇的な態度によるクレーム
- 同じ要求を何度も繰り返し、業務を妨げる行為
- SNS 等での名指しによる誹謗中傷
- 個人に対する人格否定や侮辱的な発言
- 盗撮、つきまとい、わいせつな行為や言動、セクシャルハラスメント
- 法外な返金、謝罪、補償の強要
- 長時間にわたる居座りや電話対応の強要
- 土下座の強要

これらの例は、厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づくものであり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

2. 当社の基本方針

- カスタマーハラスメントを 断固として許容しません。
- 全従業員の人格と尊厳を守るため、必要な措置を講じます。
- 従業員が不当な要求に屈することなく業務に従事できるよう支援します。
- 正当なご意見、ご要望には真摯に対応しつつ、ハラスメント行為とは明確に区別します。

3. 対応体制と従業員支援

- 店舗責任者・本社窓口を含めた報告相談ルートを明確に整備します。
- カスタマーハラスメントが発生した際には、店舗責任者の判断で対応を打ち切る場合があります。
- 必要に応じて、警察への通報、弁護士への相談、内容証明の送付など、法的措置を講じます。
- 被害を受けた従業員に対して、メンタルケアや労務面のサポートを提供します。

4. 返金対応に関する基本方針

■ 基本対応ポリシー

- 商品の品質不良や提供ミスが認められた場合には、誠実に返金や再提供等の対応を行います。
- 内容確認のため、スタッフまたは責任者によるヒアリングや、可能であれば現物の確認を行います。
- 金銭補償の対象は、該当商品の代金相当分に限り、交通費・時間損失・精神的苦痛などは補償対象外となります。

■ 異物混入に関する対応

- 異物混入（例：毛髪、プラスチック片など）が疑われる場合でも、現物が確認できない場合は返金・補償の対象外とさせていただく場合があります。
- 安全管理の観点からも、異物の確認・保管にご協力をお願いしております。

■ 不適切な返金要求への対応

以下のようなケースでは、返金対応をお断りする場合があります。

- 内容に対して 過剰かつ不相応な補償を要求された場合
- 第三者の不在、または事実確認が困難な状況下での一方的な主張
- 暴言・威圧・長時間拘束などのハラスメント行為が確認された場合

これらに該当する場合、店舗責任者の判断により対応を終了させていただくことがあります。

また、悪質と判断される場合には、法的措置を含めた対応を検討いたします。

お客様へのお願い

私たちはお客様との信頼関係を何よりも大切にしております。そのためにも、相互尊重に基づいた良好な関係づくりにご協力をお願いいたします。不当な言動は、従業員のみならず、他のお客様にも不快感を与え、健全な店舗運営を妨げる要因となります。

G-FACTORY は、すべてのステークホルダーが安心して関わることができる企業を目指し、健全な職場環境づくりを継続してまいります。スタッフ一同、心を込めたサービスを提供してまいりますので、今後とも変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。