

じゃぱん亭フランチャイズチェーングループ
カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

じゃぱん亭フランチャイズチェーングループ(以下「当社グループ」といいます)においては、「人にやさしく感謝の心で」の企業理念の基、お客様においしく安全なお弁当の提供を心掛け、お客様からいただく御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、サービス向上に努めております。お客様からいただく御意見や御要望は、サービスの改善、品質向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、加盟店を利用される一部のお客様の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。

これらは、当社グループ従業員の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他のお客様へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

【当社グループにおけるカスタマーハラスメントの定義】

当社グループにおけるカスタマーハラスメントとは、お客様からの言動・要求のうち、内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上相当なものであり、従業員の就業環境が害されるものと定義します。

【カスタマーハラスメントの例】

- ・ 社会通念上妥当性のない過度なサービスの要求や金銭要求
- ・ 不当な損害賠償要求
- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動(話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、言葉尻を捉えるなど)
- ・ 身体的、時間的な拘束(不退去、居座り、監禁、長時間の電話等)
- ・ インターネット上への投稿など(従業員への誹謗中傷や氏名などの公開)
- ・ 性的・差別的な言動や付きまとい行為

※例示であり、これらに限られるものではありません。

お客様からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、従業員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、以降のサービス提供を中止させていただくことがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた従業員へのケアを行うとともに、従業員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

以上

令和 8 年 9 月 株式会社ジャパンウイズ