

カスタマーハラスメントに関する基本方針

株式会社 ダイイチ

私たちダイイチは、社是である「お客様の普段の食生活のお役に立つ」に基づき、“フレッシュ&ハート”をモットーに、新鮮・安全・安心な商品の提供と、真心を込めた接客サービスに努めております。また、お客様からお寄せいただくご意見、ご要望には誠意をもって対応しております。

しかしながら、一部のお客様からの行き過ぎた要求や言動、迷惑行為などにより、従業員の人格や尊厳を傷つけ、心身に重大な影響を与えるようなカスタマーハラスメント行為が発生しております。

私たちダイイチは、従業員が心身の健康を保持し、その能力を有効に発揮できる職場環境を確保することが、お客様との良好な関係を維持し、質の高いサービスの提供に繋がり、当社並びに地域社会の健全な持続的発展に資するものと考え、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定致しました。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを以下の通り、定義します。

○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、従業員の就業環境が害されるもの』とします。

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

○お客様の要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動とは、

- ・従業員に対する身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・従業員に対する精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・従業員に対する威圧的な言動
- ・従業員に対する土下座の要求
- ・従業員に対する継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・従業員に対する拘束的な言動
- ・従業員に対する差別的な言動
- ・従業員に対する性的な言動
- ・従業員個人への攻撃・要求(従業員の待ち伏せ、付きまとい)
- ・SNS 等を用いた誹謗中傷
- ・過剰な金銭補償等の要求

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントと認定される行為が認められた場合は、従業員の心身を守るため、お客様への対応を中止させていただきます。

なお、それでもお客様の行為が継続する場合は、ご来店をお断りする場合もございます。また、悪質な行為であると判断した場合には、警察や弁護士など外部専門家の協力を仰ぐなど、法的措置も含め、会社として厳正に対処します。

3. 社内への対応

- ・カスタマーハラスメントに関する従業員への周知・啓発に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに対する相談・報告体制を構築します。
- ・警察や弁護士など、外部専門家との連携体制を構築します。

4. お客様へのお願い

多くのお客様に、当社をご愛顧いただき、毎日のようにご利用いただいております。

今後も、こうしたお客様と当社の良好な関係を、維持・強化できるよう真摯に取り組んでまいります。

しかしながら、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。

今後も、“フレッシュ&ハート”をモットーに、より質の高い商品とサービスの提供に努めてまいりますので、引き続きご愛顧いただけるよう、よろしくお願い申し上げます。

以上