

カスタマーハラスメントに対する基本方針

アルテゴは従業員・お客さまの人権が互いに尊重され、従業員が心身ともに安心して働ける職場環境を守る事を目的として、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定いたしました。

■基本方針

私たちアルテゴは『次の時代にすばらしい世代を』という理念のもと、食の「安全・安心」を通じ一人ひとりの心と身体を健康に寄与し、社会に貢献することを目指しております。

一方で、一部のお客さまから従業員に対するカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為を見受けられることもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招き、従業員の心身の健康と安全を損なう恐れがあります。

お客様からいただく貴重なご意見・ご要望に耳を傾け日々の業務に取り組むと共に、従業員が安心して働ける環境を守るように、健全な関係を維持していくことを心がけてまいります。

■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企業対策マニュアル」の定義に基づき、アルテゴではカスタマーハラスメントを以下のとおり定義いたします。

カスタマーハラスメントとは、お客様等からのご指摘・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、弊社事業に従事する者の就業環境、または他のお客様が弊社サービスを利用する環境を害するものを指します。

■カスタマーハラスメントに該当する行為例

※ 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

1. **過度なクレーム**：商品やサービスに対する不満を何度も繰り返し述べ、店舗スタッフに精神的ストレスを与える行為。
2. **理不尽な要求**：営業時間外のサービス提供や、通常範囲を超えた特別な取り扱いを強く要求する行為。従業員個人に対する解雇等の社内処罰を要求する行為。その他社会通念上過剰な要求。
3. **暴言・侮辱・暴行**：従業員に対して、口頭、大声での侮辱や脅迫、人格否定等の言動。また殴る、身体を押す、物を投げつける行為。
4. **威嚇・脅迫**：物理的または心理的な危害・圧迫を与える趣旨の発言・態度で恐怖感を引き起こす行為。

5. 差別発言：人種、国籍、年齢、性別等あらゆる属性について差別意識からくる発言。
6. 居座り・侵入：長時間に渡り従業員を拘束し、業務に支障をきたす行為。厨房及び事務所などのプライベートな場所へ許可なく侵入すること。
7. 信用棄損行為：会社・従業員への誹謗中傷や対応状況を SNS やインターネットに投稿する行為。客席等での異常行為及びその画像を SNS やインターネットに投稿する行為。
8. セクシャルハラスメント：執拗に話しかける、猥褻わいせつな行為や発言、身体をさわる、盗撮するなどの行為。
9. 追隨等の行為：従業員個人へのつきまとい、繰り返しの電話やメール、その他嫌がらせなどの行為。
10. 営業妨害：従業員の要請・警告や指示を無視して、他のお客様にご迷惑をおかけし、または従業員の円滑な店舗運営（業務運営）を妨げる行為
11. その他、当社がカスタマーハラスメントの対象行為であると判断した行為

■カスタマーハラスメントへの対応

お客様には、常に合理的な解決に向けて話し合いを行い、個々人の対応ではなく組織的に対応いたします。問題解決にあたっては、警察や弁護士などのしかるべき機関に相談し、適切に対処いたします。また、カスタマーハラスメントと判断される行為があった場合は、アルテゴが管理する店舗等の敷地内・施設内へのお客様の今後の入店およびお取引をお断りする場合がございますので、ご了承ください。

■アルテゴにおける今後の取組

- ・本方針による企業姿勢の明確化と周知・啓発
- ・従業員への教育・研修の実施
- ・相談窓口の設置を含めた従業員サポート体制の整備

■お客様へのお願い

店舗を含め弊社サービスをご利用頂く多くのお客様は、上記に該当するような行為や事案もなくご利用頂いておりますが、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ございました場合、本方針に従って毅然と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。

アルテゴは、未永くお客様に支持され、信頼される店舗運営、サービスの提供と共に、働く一人ひとりの人権を尊重し、誰もが安全で安心に働ける環境を常に維持することに努めてまいります。