

シャトレゼ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に対する基本方針

シャトレゼ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）は、お客さまの立場に寄り添った安心・快適なサービスの提供はもとより、法令遵守や人権・環境等に配慮した事業活動を通じて、企業の社会的責任を果たし地域に貢献していきたいと考えています。そのうえで、当社グループで働く従業員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働き続けられる職場環境を整備することが大切であると考えています。

一方、フランチャイズ加盟店をご利用されるお客さまの一部からは、加盟店従業員に対する心ない暴言や脅迫めいた発言、さらには暴力や不当な要求等の悪質な迷惑行為を受けることもあります。こうした行為は、従業員の尊厳を傷つけ職場環境の悪化を招くばかりか、周囲のお客さまにもご不快な思いを抱かせ、ひいては社会的な問題をも惹起して、各店舗が本来提供すべきサービスが十分に提供できなくなるおそれがあります。

このような懸念を踏まえ、当社グループは、今般、次のとおり「シャトレゼ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に対する基本方針」を策定し、当社グループとしての考え方を明確にしました。

1. 基本方針

お客さまからのご意見・ご要望に対しましては、真摯に耳を傾け誠実に対応してまいります。以下の悪質な迷惑行為等（カスタマーハラスメント）については、従業員の尊厳を傷つける行為と捉え、従業員を守るために毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義と許容し難い行為例

（1）当社グループの考えるカスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、カスタマーハラスメントを次のように定義します。

「顧客（※1）からのクレーム・言動のうち、次のいずれかに該当するクレーム・言動であって、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、かつ、当該手段・態様により、従業員（※2）の就業環境が害されるもの」

- ア 明らかに必要性や関係性のないクレーム・言動
- イ 目的を大きく逸脱したクレーム・言動
- ウ 手段として不適当なクレーム・言動
- エ 回数、拘束時間等が通常許容できる範囲を超えるクレーム・言動
- オ アからエまでに掲げるもののほか、社会通念上迷惑として認められるクレーム・言動

※1 「顧客」には、実際に商品・サービスを利用されたお客さまのみならず、今後利用する可能性がある潜在的なお客さまやお取引先さまも含みます。

※2 「従業員」とは、当社グループで働く人全てを指します。具体的には、株式会社シャトレゼの役員、正社員、契約社員、パートアルバイト、嘱託社員や派遣社員、当フランチャイズチェーンに加盟するオーナーの役員、正社員、契約社員、パートアルバイト、嘱託社員や派遣社員なども含まれます。

(2) 当社グループとして許容し難い行為例

行為類型	具体例
身体的、 精神的な攻撃	・ 腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げる、物を壊す等の暴力的行為 ・ セクシュアルハラスメントに該当する言動 ・ 侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為
威圧的、 脅迫的な言動	・ 大音声、恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動 ・ マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し ・ 不当な街頭宣伝
プライバシーの侵害や、 名誉毀損にあたる言動	・ 従業員のプライバシーを侵害する行為 ・ 従業員が制止したにもかかわらず撮影、録画、録音する行為 ・ SNS 等への会社や従業員の信用を毀損させる内容の投稿
継続的、執拗な言動	・ 要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡 ・ 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為 ・ つきまとい行為、特定の見解の押しつけ行為
拘束的な言動	・ 電話や対面での長時間の拘束 ・ 施設からの不退去や不当な居座り
正当な理由のない 要求	・ 正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求 ・ 正当な理由のない謝罪の要求 ・ 正当な理由なくお客さまの自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為 ・ 取引に際し、納期や価格に関して不当な圧力をかける行為
その他の 不適切な言動	・ 従業員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動 ・ 他のお客さまへの迷惑を防止する観点から悪質性が高いと判断する言動 ・ その他、社会通念上、通常の業務を超える要求

※上記の例に限りません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

【社外対応】

当社グループは従業員を守るため、カスタマーハラスメントと判断される言動を認めた場合には、必要に応じて商品・サービスの提供やお客さまへの対応を中断ないし中止します。さらに、悪質と判断される言動を認めた場合には、警察・弁護士等の関係機関に相談のうえ、法的措置も含めて厳正に対処します。

【社内対応】

- ・ カスタマーハラスメントから従業員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に会社として適切な判断や対応ができる体制を構築します。
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員に必要な教育を行います。
- ・ 従業員の心身の健康に配慮し、カスタマーハラスメントを受けた従業員へのケア体制や、弁護士など外部専門家に相談できる仕組みを整備します。
- ・ 自らが取引先さま等に対してカスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員に啓発を行います。

お客さまへお願い

多くのお客さまにおかれましては、上記に該当するような事案もなく当社の商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一お客さま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します。