

2025年3月13日

各位

チムニー株式会社
代表取締役社長 茨田 篤司

「カスタマーハラスメントに対する方針」策定のお知らせ

チムニー株式会社は、お客様からのご意見に対して真摯に向き合いつつ、従業員が心身ともに安心して働ける職場環境を守ることを目的として、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しましたのでお知らせいたします。引き続き、「世界中のお客様から、ありがとうをいただく」という企業理念に基づき、お客様へ質の高いサービスと安心して快適な食事を楽しめる空間を継続的にご提供できるよう、取り組んでまいります。

【基本方針】

「世界中のお客様から、ありがとうをいただく」を企業理念に掲げお客様に安心して快適な食事を楽しめる空間を提供するべく、お客様からいただく貴重なご意見・ご要望に真摯に耳を傾け日々の業務に取り組んでいます。一方、一部のお客様による、以下「カスタマーハラスメントの定義」に該当するケースが発生しています。

お客様へ質の高いサービスを継続的にご提供する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、毅然とした態度で対応します。

当社は従業員が心身ともに安心して働ける環境を守りつつ、お客様に誠意を持って対応し、健全で持続可能な関係に心がけてまいります。

【カスタマーハラスメントの定義】

カスタマーハラスメントとは、お客様等からのクレーム・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、労働者の就業環境、または他のお客様のお食事を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】

(お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合の事)

- ・会社の提供する商品・サービスに過失が認められない場合
- ・お客様の要求の内容が、会社の提供する商品・サービスの内容とは無関係の場合

(お客様の要求を実現する為の手段・態様が社会通念上不相当な言動の事例)

- ① **過度なクレーム**：商品・サービスに対する不満を何度も繰り返し、継続的に従業員に精

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や土下座等を要求する行為
- ③ **暴言・侮辱・暴行**：従業員に対して大声での侮辱・脅迫、人格否定や殴る・蹴る・体を押す・物を投げつける等の行為
- 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**：長時間にわたり従業員を拘束し、業務に支障をきたす行為や厨房・更衣室・事務所等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、または客席等での迷惑行為及びそれらの画像を 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、わいせつな行為や発言、身体接触・盗撮等の行為
- ⑨ **その他**：他のお客様への迷惑行為を含めた、上記に準じる行為

【カスタマーハラスメントへの対応】

働く従業員とご来店されるお客様を守るためにも、当社がカスタマーハラスメントと認定した場合は、個人ではなく組織的に対応します。また、ケースによっては、警察、弁護士と連携し、厳正に対処いたします。また、当該のお客様の来店及び店舗への連絡等をお断りする場合がございます。

※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき作成しております。

【当社における取組み】

- ・本方針による企業姿勢の明確化と従業員への周知・啓発
- ・当社従業員への教育・研修の実施
- ・カスタマーハラスメントが発生した際の相談・対応体制の整備とカスタマーハラスメントを受けた従業員のケア

チムニー株式会社はこれからも、「世界中のお客様から、ありがとうをいただく」を企業理念として、お客様の豊かな消費生活と従業員の安全及び心身の健康を確保し、公正で持続可能な社会の形成を目指してまいります。