

株式会社銀座コージーコーナ- カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社銀座コージーコーナ-（以下「当社」といいます）は、私たちの企業理念である「人と人が笑顔でつながるために」「銀座コージーコーナ-のスイーツが、いつも家族や仲間の集まりの中心においていただける存在であること」を目指す考えのもと、お客様の声を大切に、それらを商品、サービス、経営の改善に活かしています。

一方で、一部ではございますが、お客様から社会通念上相当な範囲を超えた不当な要求や悪質な言動を受けるなど、当社の商品やサービスを利用される他のお客様への影響や当社従業員の就業環境の悪化など、深刻な問題が発生することがございます。

当社では従業員の安全な就業環境を確保することで従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、お客様へより良い商品やサービスを提供することにつながると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、お客様からの要求や言動のうち、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範囲を超えたものであって、当社の業務を不当に妨げたり、従業員の安全や心身の健康を脅かす行為を指します。

カスタマーハラスメントの例（あくまで例示であり、これらに限られるものではありません）

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 身体的、時間的な拘束（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）、つきまとい行為
- ・ 深夜、早朝など営業時間外での対応や長時間対応の要求
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、恫喝、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格否定）
- ・ 威圧的、差別的、性的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 過剰な指摘（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）
- ・ 執拗な申し出や当社とは無関係な申し出の繰り返しによる営業妨害
- ・ 商品やサービスなどと因果関係のない金品・交換・サービス・精神的負担への補償などの要求
- ・ 過剰な要求（本来提供すべきサービス以上の要求、不可能な行為の要求、社会通念上の範囲を超えた原因究明方法の要求など）
- ・ 個人情報の開示を迫る行為
- ・ SNS、インターネットなどでの誹謗中傷、虚偽の拡散（会社・従業員の信用を棄損させる内容、個人情報の投稿など）
- ・ SNS、インターネットなどへの投稿や法的措置を仄めかして脅す言動
- ・ 一方的な社会正義による企業姿勢の追求
- ・ 合理的理由のない謝罪要求や関係者への処罰の要求

当社の対応

1. 当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員の安全を守るために毅然とした対応を行い、必要に応じて商品やサービスの提供ならびにお客様への対応をお断りさせていただきます。さらに、悪質と判断した場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談の上、厳正に対処させていただきます。
2. 従業員に対しては、カスタマーハラスメントに対する基本方針の周知・徹底と、知識・対処方法習得の施策を実施いたします。
3. カスタマーハラスメントに対する社内の体制を整備し、カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアを最優先いたします。