

カスタマーハラスメント対策に関する規程

株式会社 くるまやラーメン

(目的)

- 第1条 この規程は、株式会社くるまやラーメン（以下「会社」という）が、対応者である従業員が一般的な会話を逸脱したクレームまたはクレマーの類であると判断した場合に、そのハラスメント行為から当社従業員の心身の安全を保守することを目的とする。
2. 当社サービス内容またはその実施に異議異存並びに不平不満を含む申し立てや問い合わせが部外の第三者より行われ、精神・肉体を含む攻撃性や危険性を有していると判断した場合は、本規程の定めに従いその対応を従業員が拒むことを許可する。
 3. 労働安全衛生法の遵守の観点から、それら電話・メール・FAX・手紙・会話等への対応または返信や回答を行わないことを徹底するための対応策についても本規程にて定める。

(定義)

- 第2条 当社では次に掲げる事項をカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）と定義する。
- (1) 加害者が部外者であること。当社役職員または関係者はここでは該当しない。
 - (2) 当社の顧客や利用者などの第三者がその立場の優位性を盾にクレマー行為等を行い、当社従業員がその被害に遭っていること。
 - (3) クレームとは、「顧客側の勘違い」、「嫌がらせ」、「商品の不備」、「サービスの不満」、「不機嫌による八つ当たり」、「正論をもつての追い詰め」、「複数回繰り返されるメール投稿や電話」などを含む誹謗中傷をいう。
 - (4) クレマー行為とは主に「暴言」、「説教」、「権威的な態度」、「屁理屈」、「自己論の押し付け」等を指す。
 - (5) クレーム及びクレマー行為は、悪意の有無を問わないものとし、真偽・善悪・正誤を問わず、従業員が心身の危険性を感じた時点でカスハラと分類する。
 - (6) その他第1号乃至第5号に準ずる事項

(認定)

- 第3条 会社は、カスタマーハラスメント審査基準（以下「審査基準」という）を別途定める。
2. 従業員は、第1項に定める審査基準に該当して心身の苦痛を受けていると感じた場合には、本規程に定めるカスハラが発生していると認定し第4条に定める対応を実行することができる。
 3. 緊急時においては上司の許可は不要とし、自己の判断にて自己の心身を保守することを最優先に考え、速やかに第4条に定める対応並びに防御に移行することができる。

(対応指針)

- 第4条 従業員は、第3条に定めるカスハラと認定し、自己の対応力では対処並びに防衛できないと判断した場合は以下の対応をとることができる。
- (1) 「これ以上のご対応は出来かねます。」との旨を相手に必ず宣言すること。但し、理解や同意を得る必要はないものとする。
 - (2) 対面の場合は、第1号に定める宣言後、速やかにお引き取りいただき、以後の対応を拒否することができる。
個人ではなく、2人以上で対応する。また、危険を感じた場合は入店禁止とする。
 - (3) 電話の場合は、第1号に定める宣言後、相手の同意を得ることなく速やかに通話を終了することができる。

- (4) メールや手紙の場合は、第1号に定める宣言後、返信を停止することができる。
- (5) カスハラ対応を実行したことを上司に報告し、速やかに情報共有に努めるものとする。
- (6) 同一加害者からの再度のカスハラについては対応を拒否する。
- (7) カスハラの高険性を感じた場合は直ちに警察に通報する。但し、理解や同意を得る必要はないものとする。

(労働安全衛生保守義務)

第5条 社長は、正当なカスハラ対応を実行した従業員に対しその対応に理解を示さなければならない。

- 2. 社長は、従業員の生命の高険に瀕する重大な事件が起きたことを認識し、正当なカスハラ対応をした従業員に対して不利益な取り扱いや評価をしてはならない。
- 3. 社長は、従業員の訴えを否定してはならない。

(再発防止)

第6条 会社は、カスハラ対応が実行された場合に、その再発を防止するため根本となる原因の追究、サービスの改善について努めるものとする。

(公開)

第7条 会社は、本規程を顧客に対し明確にするためホームページ等にて公開するものとする。

附 則

- 1、この規程は令和 7年 4月 1日より施行する。

カスタマーハラスメント審査基準

1. 株式会社くるまやラーメンでは以下の項目をハラスメント事項と認識し、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）と認定する。
2. 話口調が穏やかかどうか、言っていることが正論であるかどうか等はカスハラ認定の判断には影響しないものとする。
3. この基準は、従業員等からの要請・要望をもって適宜、追加・修正・補足・削除することができるものとする。これらの変更があった場合は、その都度全従業員に周知する。

カスハラに該当する行為
暴言・怒鳴る・声を荒げる
説教
権威的な態度
屁理屈
自己論の押し付け
人格否定
金銭の要求
謝罪したにもかかわらず更なる謝罪の要求
嫌がらせ
セクシャリティな発言や要求
プライベートな交際要求
執拗な責任追及
暴力
恐喝
従業員への不必要なボディタッチ
サービスに対する不満への過剰な不平
不機嫌による八つ当たり
正論をもつての追い詰め
軽微な損害に対する必要以上の執着行為
特定の従業員を狙った陰湿行為
謂れのない誹謗中傷
長時間にわたるクレームの繰り返し
単一事項に粘着して繰り返される叱責
複数回繰り返されるメール投稿や電話

令和 7年 4月 1日制定