

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社カルラ（本社：宮城県富谷市、代表取締役社長：井上純子）は、「顧客満足の充足」、「働く人の生活向上」、「社会への貢献」を経営理念として掲げ、いつでも、どこでも、誰にでも利用できる「食」の場を提供することで社会に貢献することを使命としております。また、社名に冠した「迦楼羅」（カルラ）の意味とは、神話上の霊鳥になぞらえ、その両羽と大勢の仲間たちに頼って、大空へと飛躍していくという思いを表しています。私たちは、「すべてのお客様がご満足できる食の場」を提供するため、お客様からのご意見・ご要望に真摯に対応していくとともに、「働く人」であり「仲間」である従業員の心身の安全を守るため、【カスタマーハラスメントに対する基本方針】を策定いたしました。

■ 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、①お客様等の言動であって、②従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③従業員の就業環境が害されるもの（①から③までのすべてを満たすもの）と定義します。ご来店時のほか、お電話、メール、インターネット上で行われるものも含まれます。

※厚生労働省「カスタマーハラスメント防止指針」（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）を基に作成

■ カスタマーハラスメントに該当しうる行為の例

- ・提供する商品・サービスに、瑕疵、過失が認められない場合における要求
- ・提供する商品・サービスに関係のない要求、対応が困難または不可能な要求
- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、脅迫、威圧的な言動、暴言、土下座の要求 など）
- ・長時間、継続的に繰り返される言動（同じ内容のお電話・メールの繰り返し など）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、待ち伏せ、つきまとい など）
- ・差別的な言動、性的な言動、身体的特徴やプライバシーに関わる言動・要求
- ・従業員個人への攻撃、謝罪の強要、従業員の処遇（解雇・異動等）に関する要求
- ・従業員に対する無断での撮影・録音、およびその内容のインターネット上への投稿
- ・根拠のない誹謗中傷を流布する行為（SNS、インターネットへの投稿、メディアへの情報提供 など）
- ・その他、従業員、他のお客様、企業に対しての迷惑行為

※商品・サービスに関する正当なご意見・ご要望や、障害のあるお客様からの合理的配慮を求めるお申し出は、これに該当いたしません。お客様の貴重なお声として真摯に承ってまいります。

■ 当社のカスタマーハラスメントへの対応

- ・従業員を守るという基本姿勢に基づき、組織的に対応してまいります。
- ・事実関係を正確に確認するため、対応の経緯を記録し、通話等を録音させていただく場合がございます。
- ・不当な要求、迷惑行為が繰り返される場合は、対応を中止するとともに店舗のご利用とその後の連絡をお断りします。
- ・合理的な解決が困難な場合は、警察、弁護士等に協力を仰ぎ適切に対処します。

■ 当社の取組み

- ・カスタマーハラスメントについて定期的な社内研修を行い、社内です正しい知識を共有してまいります。
- ・「カスタマーハラスメント対策マニュアル」を整備し、店舗における対応の指針といたします。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、被害を受けた従業員の安全の確保と心身のケアに努めます。

店舗をご利用されるすべてのお客様にご満足いただくため、ご理解、ご協力を賜りますようお願いいたします。