

【カスタマーハラスメントに対する基本方針の社内外周知書】

■ 周知日：令和 7 年 8 月 18 日

■ 周知方法：社内掲示／店内掲示

■ 周知対象：従業員・お客様および外部関係者

■ 基本方針：

当社では、すべての従業員が安全・安心して働ける職場環境の整備と、すべてのお客様が気持ちよくサービスをご利用いただける空間づくりの両立を目指しています。

この理念に基づき、下記の通り「カスタマーハラスメント防止の基本方針」を定め、社内外に広く周知しました。

■ カスタマーハラスメントに関する基本方針

1. 不当な要求・暴言・威圧的な行為はお断りします。

お客様からの要望には誠意を持って対応いたしますが、社会通念を超えた要求や人格を否定する発言には、企業として毅然と対応いたします。

2. 従業員の尊厳と安全を守ります。

万が一カスハラ行為が発生した場合には、上司への報告・共有を徹底し、会社として対応を検討・実施いたします。

3. 誰もが尊重し合える空間を目指します。

お客様と従業員が互いに信頼関係を築き、より良いサービス提供ができるよう、安心と敬意のある対応に努めます。

■ 社内外への周知方法：

・従業員向け：朝礼・社内掲示・教育資料の配布

・お客様向け：店舗内掲示／公式ホームページ内に掲示

・双方に対して「カスタマーハラスメント防止基本方針」の明文化と説明を実施済

本方針は、東京都カスタマーハラスメント防止条例（令和 7 年 4 月施行）に準じて策定されたものであり、今後も継続的に改善・見直しを行ってまいります。

令和 7 年 8 月 18 日

グットドレザン

杉本 智子