

崎陽軒 カスタマーハラスメント基本方針

1. はじめに

近年、サービス業におけるカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）が社会問題として認識されるようになりました。多くの企業が「お客様第一」を掲げ、より良いサービスの提供に努める一方で、一部のお客様による理不尽な要求や言動が、従業員の精神的・身体的負担を増大させる事例が増えています。

社会全体で労働環境の改善や従業員の人権尊重が重視される中、崎陽軒も「お客様への誠実な対応」と「従業員の安全・尊厳の確保」を両立することを目指し、カスハラに対する適切な対応を実施します。

崎陽軒は、お客様に喜んでいただける商品とサービスを提供することを最優先としています。

しかし、すべてのお客様との関係が健全であるためには、従業員の安全や健康が守られる環境も必要です。

そのため、本基本方針を策定し、カスハラへの適切な対応を行うことで、お客様と従業員双方の尊厳を守る企業文化を推進してまいります。

2. 崎陽軒における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、顧客による不当な言動や要求が、従業員の業務遂行や人権を著しく侵害する行為を指します。崎陽軒では、以下の行為をカスハラとみなします。

2-1. カスタマーハラスメントに該当する行為（対象行為）

※以下の行為は一例であり、これに限るものではありません。

(1) 暴力・威圧的な言動

大声で怒鳴る、脅迫する(例:「土下座の要求」など)
侮辱的・差別的な発言（例:「バカ」「無能」など）
物を投げる、机を叩く、暴力行為

(2) 過剰・不当な要求

過剰な返金・補償要求（例:「全額返金しろ」等）
非のない従業員への謝罪強要
企業のルールを無視した特別対応の要求(例:「在庫のない製品の要求」等)

(3) 長時間拘束・業務妨害

執拗なクレームや不満の繰り返し
閉店後や営業時間外の対応を強要
他のお客様や業務に支障を与える行為

(4) 個人への攻撃・嫌がらせ

性的な発言や不適切な接触(例:「従業員を無断で撮影」など)
個人情報 の詮索・SNSでの晒し行為
差別・侮辱・人格否定

3. 崎陽軒のカスタマーハラスメントに対する対応

- カスハラと判断した場合、状況に応じてお客様への対応を中止
- カスハラが継続する場合、お客様との取引を停止
- 悪質な場合、警察や弁護士と連携し、適切に対応
- 商業施設内の直営店舗においては、当社の措置を伝えるとともに協力を仰ぐ

4. 崎陽軒の取り組み

- 本方針によるカスタマーハラスメントに対する企業姿勢の明確化
- 従業員への本方針の周知と啓発
- ガイドラインの作成および教育の実施

崎陽軒は、従業員が安全かつ尊厳を持って働くことができる環境を守るために、今後も適切な対策を講じてまいります。

2025年8月1日
株式会社 崎陽軒