

株式会社ピーターパン カスタマーハラスメントに対する基本方針

ピーターパンは、焼きたて、揚げたて、つくりたての美味しいパン、おもてなしの心での接客サービスを提供することで、お客様の喜びづくり、地域の皆様への貢献に努めております。

当社はお客様のご意見・ご要望に対して今後も真摯に対応してまいります。しかしながら、当社のお願いやサービスに対しご理解いただけず、大声での暴言、脅迫、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為を受けることがあります。お客様に品質の高いサービスを提供するためにも、従業員を守る立場から、本基本方針を策定し、公開いたします。

○カスタマーハラスメントの想定

厚生労働省発表の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている『顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの』を主に対象と想定しております。なお対象は以下の行為のみに限定されるものではありません。

○カスタマーハラスメントの対象と考える行為

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・継続（繰り返し）的、執拗な（しつこい）言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・従業員の個人情報のSNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）

なお、要求内容の妥当性に照らして、不相当とされる場合は、下記の行為も想定しております。

- ・商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求（土下座を除く）

○カスタマーハラスメントへの対応姿勢

お客様へのご意見、ご要望には誠心誠意をもって対応させていただきます。しかしカスタマーハラスメントの対象となる行為と判断した場合には、働く従業員一人ひとりを守るため、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処にします。

○当社における取り組み

- ・本基本方針による企業姿勢の明確化、当社で働く従業員への周知、啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・当社で働く従業員への教育、研修の実施、相談報告体制の整備

2024年5月

株式会社ピーターパン

代表取締役社長 大橋 珠生