

2024年11月27日
株式会社すかいらくホールディングス

カスタマーハラスメント対策強化に関するお知らせ

株式会社すかいらくホールディングス(本社・東京都武蔵野市、代表取締役会長・谷 真、東証プライム：証券コード 3197、以下「すかいらくグループ」)は、カスタマーハラスメントに対する方針を策定いたしました。

すかいらくグループは、「価値ある豊かさの創造」を経営理念に掲げ、人々の生活がより豊かになるよう「食」を通じた社会貢献をめざすことを企業活動の指針とし、お客様との良好な関係を築くことを大切にしております。

また、あらゆる人の人権を理解し、人権を尊重する企業としての責任を明確に果たすことを人権方針としています。私たちは、グループの経営理念と人権方針に基づき、お客様と従業員の人権を共に尊重し、お客様の信頼や期待に応えていくため、万が一お客様からの社会通念に照らして許容される範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を定めました。

【カスタマーハラスメントの定義】

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じて、下記の通り定義します。お客様からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても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り、従業員の就業環境が害されるもの。

- ・お客様による身体的・精神的な暴言・暴力や威圧的な言動
- ・お客様による過剰・不当・不合理な要求
- ・お客様による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ・お客様によるその他ハラスメント行為
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷等

【カスタマーハラスメントと疑われる行為があった場合の対応】

<社内対応>

- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を定期的実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置することで安心して相談できる体制を

整備し、従業員が被害にあった場合は心身のケアを行います。

- ・より適切な対応の為、必要に応じて警察や弁護士など外部専門家と連携します。

<社外対応>

- ・合理的な解決に向けて話し合いをおこないますが、個人の対応とせず、組織的に対応します。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合や、対話による合理的な解決が困難な場合は、対応を中止いたします。また、ご来店をお断りする場合があります。
- ・警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。その他、民事訴訟や刑事告訴等各種法的措置を執ることがあります。

【お客様へのお願い】

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく当社の店舗をご利用いただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしく願いいたします。今後も引き続き、お客様とのより良好な関係を築き、支持され信頼される店舗運営ができるよう努めてまいります。

本件に関するお問い合わせ先

株式会社すかいらーくホールディングス 広報室

0422-37-5310

株式会社すかいらーくレストランツ お客様相談室

0120-125-807（午前9時～午後6時）