

カスタマーハラスメント対策宣言書

1. 基本方針・理念

河合寿司はすべてのお客様においしくお食事をお楽しみいただける環境を提供し、同時に従業員一人ひとりの人格と尊厳を守ることを基本理念とします。

当店では、いかなる形のハラスメントも許容せず、お客様と従業員が互いに尊重し合える健全な関係の構築に努めてまいります。

この宣言書は当社の確固たる決意を表明するものであります。

※労働施策総合推進法第30条の2に基づく職場におけるハラスメント防止措置の一環として制定

2. ハラスメントの定義と具体例

カスタマーハラスメントとはお客様による従業員に対する以下のような行為を指します。

(1) 暴言・威嚇行為

- ・ 人格を否定するような発言や罵倒
- ・ 大声での威嚇や恫喝
- ・ 差別的発言や人権を侵害する言動

(2) 身体的な迷惑行為

- ・ 従業員への身体接触や暴力行為
- ・ 物を投げる叩くなどの威嚇行為
- ・ セクシュアルハラスメントに該当する行為

（３）過度な要求

- ・常識を超えた無理な要求や謝罪の強要
- ・長時間にわたる拘束や説教
- ・金銭的な要求や不当な値引き要求

（４）業務妨害行為

- ・他のお客様への迷惑となる大声や騒音
- ・営業時間外の執拗な接触
- ・SNSでの誹謗中傷や悪質な口コミ投稿

3. 対策・対応方針

当社では以下の対応方針に基づき、迅速かつ適切な対応を行います。

（１）即座の対応

ハラスメント行為を確認した場合、責任者が即座に現場に駆けつけ、従業員の安全を最優先に対応いたします。

（２）毅然とした態度

ハラスメント行為に対しては毅然とした態度で臨み、必要に応じてお客様にご退店いただく場合があります。

（３）記録の保持

すべての事案について詳細な記録を作成し再発防止と法的対応に備えます。

（４）関係機関との連携

悪質な事案については顧問弁護士や関係機関と連携し適切な対応を行います。

4. 従業員の安全確保への取り組み

- ・ **研修の実施** : 全従業員に対し、ハラスメント対応に関する定期的な研修を実施
- ・ **相談窓口の設置** : 従業員が安心して相談できる内部・外部窓口を設置
- ・ **精神的サポート** : 被害を受けた従業員への心理的ケアとフォローアップ
- ・ **職場環境の改善** : 防犯カメラの設置や店舗レイアウトの見直し
- ・ **就業規則の整備** : ハラスメント防止に関する明確な規定の策定

5. お客様へのお願い

河合寿司では、すべてのお客様に末永くご愛顧いただけるよう以下の点についてご理解とご協力をお願い申し上げます。

- ・ 従業員への暴言・威嚇・身体的接触はお控えください。
- ・ 他のお客様のご迷惑となる大声や騒音はお控えください。
- ・ 過度な要求や常識を超えた対応の強要はお控えください。
- ・ 従業員の人格と尊厳を尊重した接客対応にご協力ください。
- ・ お客様と従業員が互いに敬意を持って接することができる環境づくりにご協力をお願いいたします。

6. お客様へのお願い

内部相談窓口 **電話：0584-89-0808**

担当：本社事務所 （お客様対応係）

7. 継続的改善への取り組み

当社では、この宣言書に基づく取り組みを継続的に見直し改善してまいります。

- ・年1回の宣言書内容の見直しと更新
- ・従業員への定期的な意識調査の実施
- ・業界団体や関係機関との情報共有と連携強化
- ・お客様からのご意見・ご要望の積極的な収集と反映

8. おわりに

河合寿司は、創業以来培ってきたお客様に対する姿勢を大切にしながら現代社会における課題にも真摯に向き合っております。

この宣言書は、当社の不変の決意を表すものであり、すべての利害関係の皆様とともに、より良い職場環境と顧客サービスの実現を目指してまいります。

制定日：令和8年11月1日

株式会社 河合寿司

代表取締役 河合敏直

本宣言書は店内に掲示し、ホームページにも公開いたします