

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社シャトレゼホールディングス及びその関係会社並びに株式会社シャトレゼのフランチャイズチェーン加盟店（以下「当グループ」といいます）は、お客さまの立場に寄り添った安心・快適なサービスの提供はもとより、法令遵守や人権・環境等に配慮した事業活動を通じて、企業の社会的責任を果たし地域に貢献していきたいと考えております。その一環としまして、当グループで働く従業員等の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働き続けられる職場環境を整備することが必要であると考えております。

一方、当グループの店舗・施設をご利用されるお客さまや会員さま等の一部からは、従業員等に対する心ない暴言や脅迫めいた発言・行動、さらには暴力や不当な要求等の悪質な迷惑行為を受けることもございます。こうした行為は、従業員等の尊厳を傷つけ職場環境の悪化を招くばかりか、周囲のお客さまにもご不快な思いを抱かせ、ひいては社会的な問題をも惹起して、各店舗・施設等が本来提供すべきサービスが十分に提供できなくなるおそれがございます。

このような懸念を踏まえ、当グループは、今般、次のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、当グループとしての考え方を明確にいたしました。

1. 基本方針

お客さまからのご意見・ご要望に対しましては、真摯に耳を傾け誠実に対応してまいりますが、以下の悪質な迷惑行為等（カスタマーハラスメント）については、従業員等の尊厳を傷つける行為と捉え、従業員等を守るために毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義と許容し難い行為例

（1）当グループの考えるカスタマーハラスメントの定義

当グループでは、カスタマーハラスメントを次のように定義します。

「顧客等（※1）の言動であって、従業員等（※2）が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員等の就業環境が害されるもの」

※1 「顧客等」とは、お客さま（今後商品を購入し、又はサービスを利用する可能性のある潜在的なお客さまを含みます。）、お取引先さま（今後お取引をする可能性のある法人、団体又は個人を含みます。）、施設・サービスをご利用になる方（今後利用する可能性のある方を含みます。）その他当グループの行う事業に関係を有する法人、団体又は個人をいいます。
具体的には、当グループが販売する商品を購入される方又はサービスをご利用になる方、当グループの事業内容等についてお問い合わせをされる方、お取引先さまのご担当者、企業間の契約締結に向けた交渉のご担当者、施設・サービスをご利用になる方及びそのご家族、施設の近隣にお住まいの方等が含まれます。

※2 「従業員等」とは、当グループで働く全ての人を指します。株式会社シャトレゼホールディングス及びその関係会社の役員並びに正社員、契約社員、嘱託社員、パートタイマー、アルバイトその他の非正規雇用労働者を含む、当グループを構成する各事業主が雇用する全ての労働者をいいます。また、当グループにおいて受け入れている派遣労働者も含みます。

(2) 当グループとして許容し難い行為例

区分	典型	具体例
言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの	そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求	・性的な要求をすること ・従業員等のプライバシーに関わる要求をすること
同上	契約等により想定しているサービスを著しく超える要求	・契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること
同上	対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	・契約金額の著しい減額の要求をすること
同上	不当な損害賠償請求	・商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償請求をすること
手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの	身体的な攻撃	・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと ・物を投げつけること ・わざとぶつかること ・つばを吐きかけること
同上	精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）	・店舗の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって従業員等を脅すこと ・SNS等のインターネット上へ従業員等のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと ・従業員等の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。 ・土下座を強要すること ・盗撮や無断での撮影をすること ・従業員等の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該従業員等の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該従業員等が開示することを強要する若しくは禁止すること
同上	威圧的な言動	・大きな声をあげて従業員等や周囲を威圧すること

		・反社会的な言動を行うこと ・従業員等を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動 ・他のお客さまへの迷惑を防止する観点から悪質性が高いと判断する言動 ・その他、社会通念上、通常の業務を超える要求
同上	継続的・執拗な言動	・同様の質問を執拗に繰り返すこと ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り又は執拗な責め立てをすること ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること
その他	その他、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超える言動	・従業員等を保護する観点から、言動の内容、手段・態様、頻度及び継続性等に照らし、社会通念上許容される範囲を超えると判断される言動 ・他のお客さま、施設・サービスをご利用になる方、お取引先さまその他当グループの事業に関係する方に著しい迷惑又は危険を及ぼし、その対応に当たる従業員等の就業環境を害する言動 ・その他、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、従業員等の就業環境を害する言動

※上記の例に限りません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

【社外対応】

当グループは従業員等を守るため、顧客等による言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、必要に応じて商品・サービスの提供又は当該顧客等への対応を中断し、又は中止します。その際は、関係法令、消費者の権利、障害のある方への合理的配慮の必要性その他個別の事情を踏まえ、適切に判断します。また、上記対応では不十分な場合等、悪質と判断される言動を認めた場合には、警察・弁護士等の関係機関に相談のうえ、法的措置も含めて厳正に対処します。

【社内対応】

- ・ カスタマーハラスメントから従業員等を守るため、カスタマーハラスメント発生時に会社として適切な判断や対応ができる体制を構築します。
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員等に必要な教育を行います。
- ・ 従業員等の心身の健康に配慮し、カスタマーハラスメントを受けた従業員等へのケア体制や、弁護士など外部専門家に相談できる仕組みを整備します。

- ・ 自らが取引先さま等に対して顧客ハラスメントを行うことのないよう、従業員等に啓発を行います。

2026 年 10 月 1 日施行
株式会社 札幌シャトレーズ