

# 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

## イタリア料理 tóto

### 1) はじめに

当社は、活気溢れるキッチンから顧客への美味しいイタリア料理を「思いを込めて一つずつていねいに料理提供する」ことを自社の運営理念として、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、事業に従事する者の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

事業に従事する者の安全な就業環境を確保することで、安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつなげると考え、当社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

### 2) 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から事業に従事する者に対して行われる著しい迷惑行為であって就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

暴力行為、暴言・侮辱・誹謗中傷、威嚇・脅迫、人格の否定・差別的な発言、土下座の要求、長時間の拘束、社会通念上相当な範囲を超える対応の強要、合理性を欠く不当・過剰な要求、事業に従事する者の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為、セクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など。

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

### 3) カスタマーハラスメントへの対応（自身への配慮と外部連携）

カスタマーハラスメントを受けた場合、自身の心身の安全を最優先します。カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法については、外部の研修やセミナー等を通じて自己研鑽に努めま

す。カスタマーハラスメントに関する外部相談窓口（警視庁・警察署や法テラス日本司法支援センターなど公的機関）を明確にし、警察等との連携体制を構築します。

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、  
経営者をはじめ事業に従事する者のケアを最優先します。
- ・ 事業に従事する者に対して、  
カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

【社内】 イタリア料理 toto：代表 今井基成

電話：090-8046-7088 メール：webmaster@toto-italian.tokyo

【弁護士】 弁護士会・四谷法律相談センター（新宿区左門町2-6 ワコービル8階）

電話：03-5312-2818／0570-200-050

Web：<https://www.horitsu-sodan.jp/reserve/>

【法テラス】 法テラス東京（新宿区西新宿1-24-1 エステック情報ビル13F）

電話：0570-078301 / 03-6745-5600

Web：<https://www.houterasu.or.jp/site/soudan-tatekae/houterasuhouritusoudanyoyaku.html>

【公的相談窓口】 警視庁 #9110（警察相談専用電話）

### 3) カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。