

ダイナックカスタマーハラスメント対応方針

はじめに

ダイナックは、「食の先を見つめ、人の未来を想い、時代の前を歩む価値創造カンパニー」という VISION のもと、お客様とのコミュニケーションを大切にし、お客様に信頼され、喜んでいただける安全・安心な商品・サービスの提供に努めています。

しかし、その過程でときにはお客様による行き過ぎた言動と行為によって、当社従業員等※1（以下「従業員」といいます）の人格・人権・尊厳が傷つけられることが起こりえます。

ダイナックではご来店されるお客様および当社従業員等の安心・安全を確保するため「ダイナックカスタマーハラスメント対応方針」を以下の通り策定しました。

1. 対応方針

ダイナックでは、お客様等※2によるカスタマーハラスメントが従業員に対して行われたと当社において判断した場合、従業員の安全を確保し、お客様等に対しかかる行為の中止を申し入れ、場合によっては対応のお断り、商品やサービスの提供停止等をさせていただく場合があります。さらに当社が悪質と判断した場合には、警察への通報・弁護士等への相談の上、適切に対処いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、ダイナックではカスタマーハラスメントを下記のとおり定義します。

カスタマーハラスメントの対象となる行為

- ・身体的な攻撃(暴行・傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言・罵声)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返される)言動、執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な言動(不退去・居座り・監禁)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員の人格を否定する発言、従業員個人を侮辱する発言
- ・従業員に対する解雇等の社内処罰の要求
- ・従業員のプライバシーを侵害する行為
- ・従業員を、または当社関係施設内で、無断で撮影・録画等をする行為
- ・従業員に対するつきまとい、その他嫌がらせ行為

- ・当社に責任がないにもかかわらず金品等を要求する行為
- ・提供する商品・サービスとは関係がない要求を出す行為
- ・過剰または不合理な要求、合理的理由のない謝罪要求
- ・社会通念上過剰な要求
- ・過剰な時間的、場所的拘束
- ・過剰な繰り返し行為(電話、メール等)
- ・従業員の要請・警告や指示を無視して、他のお客様にご迷惑をおかけし、または従業員の円滑な店舗運営(業務運営)を妨げる行為
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・脅迫行為等
- ・その他、当社がカスタマーハラスメントの対象行為であると判断した行為

以上

※1:当社の従業員や当社で働く派遣社員他、形態や期間を問わず、当社の業務に従事する者をいい、フリーランス、役員等も含まれます。

※2:当社店舗等を利用されるお客様に限らず、当社のお取引先様やその他利害関係者も含まれます。