

## 一富士フードサービス カスタマーハラスメント基本方針

### ■はじめに

一富士フードサービスは「すべてのお客様と信頼のネットワークを築き、感性豊かな人材を基軸に先進の技術とシステムで、心とからだに美味しい料理とサービスを提供し、社会に貢献する企業として、人の笑顔と活力を創ります」というミッションのもと「未来の元気を創造する」企業を目指しております。これらの企業理念を実現していくには、社員ひとり一人が心身ともに安心して働き続けられる職場環境の整備が必要不可欠であるということを改めて認識し、この度「カスタマーハラスメント基本方針」を策定いたしました。

### ■カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が2022年2月に作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、次の通りカスタマーハラスメントを定義します。

- (1) お客様等からのクレーム・言動の要求内容の妥当性が認められないもの
- (2) 当該クレーム・言動に妥当性があっても、その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
- (3) 当該手段・態様により、社員の就業環境が害されるおそれがあるもの

### ■カスタマーハラスメントに該当する行為例

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- (1) お客様等の要求内容に妥当性が認められない例
  - ・ 当社の提供する料理・サービス等に瑕疵・過失が認められない場合
  - ・ お客様等の要求内容が、当社の提供する料理・サービス等の内容とは関係がない場合
- (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例
  - ・ 身体的な攻撃（殴る、蹴る、たたく、胸ぐらを掴む、物を投げる、暴行、傷害など）
  - ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、大きな怒鳴り声、恫喝、人格否定発言など）
  - ・ 威圧的な言動（反社会的勢力をほのめかす、異常接近、マスコミ暴露など）
  - ・ 継続的な行動（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（執拗なクレーム、理不尽な繰り返し電話など）
  - ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話、時間外の対応要求、社外で待ち伏せる、つきまとい、社外への呼び出しなど）

- ・差別的な言動（人種、国籍、年齢、性別などあらゆる属性について差別意識からくる発言など）
- ・性的な言動（セクシャルハラスメント的な盗撮、発言、つきまとい、待ち伏せる、性的な言動、身体接触など）
- ・社員個人への攻撃、要求（社員の悪口を広げる、社員の写真や個人情報を SNS などへ投稿、社員への処罰要求など）
- ・不当・不可能要求（土下座、返金、損害賠償、過剰・不当な料理の交換または金銭補償要求、優位な立場を利用し暴言、特別扱いの要求など）

#### ■カスタマーハラスメントへの対応

- （1）お客様等からのクレーム（改善要求・苦情・不満等）については、良好な関係性の構築のために、個人の対応とせず、組織的に誠実な対応を原則とします。
- （2）対応の途中で、お客様等より不当な要求や不適切な言動等、カスタマーハラスメントに該当すると思われる行為があった場合は、社員を守るため毅然とした対応を行いません。場合によっては、お客様等へのサービスの中断またはお断りをする場合があります。
- （3）悪質なカスタマーハラスメントが行なわれた場合は、警察や弁護士等のしかるべき機関と連携し、厳正な対処をとらせていただきます。

#### ■当社の取組みについて

- （1）本方針の社員への周知・徹底
- （2）社員に対するカスタマーハラスメントに関する教育や研修の実施
- （3）カスタマーハラスメント発生時の社内対応体制の整備

2025年10月1日  
一富士フードサービス株式会社  
代表取締役社長 大西 博史