

株式会社アクアイグニス カスタマーハラスメントに対する基本方針について

株式会社アクアイグニス（以下「当社」と称します）は、すべてのお客様と従業員が安心して過ごせる施設づくりを推進し、従業員の安全な就労環境を守るため、カスタマーハラスメント対応方針を策定したことをお知らせいたします。

当社は、心からのあいさつとホスピタリティを大切にして、美味しい料理と心あたたまるサービスを通じ、お客さまに他にはない特別な体験を提供し、ともに働く仲間を大切にしながら、常に新しい試みに挑戦しています。そして、従業員はお客様のご意見やご要望に寄り添い、快適にお過ごしいただくための環境づくりに取り組んでいます。こうした環境は、お客様、従業員、そして地域社会のすべての皆さまとの共創によって育まれるものであり、一人ひとりの従業員が安心して働ける環境があってこそ実現できることであると考えています。当社においては、従業員の人権が尊重され且つ、より多くのお客様にご満足いただけるよう、カスタマーハラスメントに対する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

当社では、行政見解や条例等を考慮し、カスタマーハラスメントを「お客様からのお申し出や言動のうち、その内容や要求手段が社会通念上不相当なものであって、それにより従業員の就業環境が害されるもの」のように定義します。

具体的には、以下のような行為が該当します：

1. 身体的な攻撃（物を投げつける、殴る、蹴る、押すなどの暴行・傷害行為）
2. 精神的な攻撃（脅迫、侮辱、誹謗中傷、名誉毀損、人格否定、暴言）
3. 威圧的な言動、差別的な言動、性的な言動
4. 継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
5. 拘束的な行動（不退去、居座り、必要な時間を超える長時間の電話）
6. 商品やサービスを拒否する行為で従業員が合意的な理由がないと判断したもの
7. 優遇措置、商品交換、金銭補償（無償、返金、割引）若しくは金銭賠償の要求で従業員が合意的な理由がないと判断したもの
8. 従業員を盗撮する行為、つきまとい行為
9. 従業員の個人情報を収集、SNSなどで公開する行為
10. その他、従業員の心身の健康や安全を脅かす行為
11. 謝罪、面会等の要求
12. 上記以外で、当社又は従業員に対する言動で下記（1）または（2）の社会通念上不相当な内容のもの
 - （1） 当社の業務運営施設の保安全管理上の支障となると当社又は従業員が判断したもの
 - （2） 当社の従業員に肉体的精神的苦痛、不快困惑を感じさせ、又は従業員の就業に何らかの支障を生じると当社又は従業員が判断したもの

※上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

■ カスタマーハラスメント対応方針

1. 従業員の安全と健康を最優先します

カスタマーハラスメント行為に対しては、従業員個人ではなく、アクアイグニスとして組織的に対応します。

2. カスタマーハラスメント行為には毅然と対応します

注意喚起や対応の中止、複数の従業員による対応、警察等への相談や通報、ご利用のお断りなど、状況に応じた適切な対応を行います。

3. 相互尊重の文化を大切にします

お客様からの建設的なご意見・ご要望は、サービス向上の貴重な機会として真摯に受け止め、改善に努めます。お客様と従業員がお互いを一人の人間として尊重し合う関係を大切にしていきます。

4. 安心できる環境づくりに取り組みます

すべての従業員が安心して働ける環境を整え、お客様に最高のサービスを提供できる体制を築きます。店舗をはじめとする各職場の環境整備や学習機会を通じて、カスタマーハラスメントの予防と適切な対応に努めます。

■ お客様へのお願い

アクアイグニスは、今後も事業に関わる人々の人権が尊重され、尊厳が守られるよう力を尽くします。これからもお客様のご意見・ご要望に寄り添い、より良い商品・サービスを提供しご満足いただけるよう従業員一同努めてまいりますので、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。