株式会社天一

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

1. 基本方針

株式会社天一（以下「当社」といいます。）は、お客様に安心して食事を楽しんでいただき、気持ちよく店舗をご利用いただけるよう、日々サービスの向上に努めています。

お客様からいただくご意見やご指摘は、商品・サービスの改善につながる大切なものとして真摯に受けとめ適切かつ誠実に対応します。

一方で、従業員（社員・パート社員含む。）に対する暴言、威圧的な言動、長時間にわたる拘束、過度な要求、身体的な攻撃その他、要求の内容やその手段や方法が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして、組織として適切に対応します。

当社は、お客様と従業員の双方が安心して店舗をご利用・勤務できる環境を維持するため、従業員を守ることを会社として明確にし、必要に応じてお客様への対応を中止するなど、毅然とした対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、厚生労働省が示す「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」に基づき、職場において行われる顧客等の言動であって、以下の①から③までの要素をすべて満たすものをいいます。

① 顧客等の言動であること

② その雇用する労働者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であること

③ その言動により、労働者の就業環境が害されること

カスタマーハラスメントに該当するか否かについては、個々の事案の状況を踏まえ、当該言動の目的、発生した経緯や状況、業務の内容・言動・頻度・継続性、顧客等との関係性等を総合的に考慮して判断します。

※なお、お客様からの苦情やご意見のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

お客様からの正当なご意見・ご指摘については、当社のサービスや商品等の改善につながる大切なものとして真摯に受け止め、適切に対応します。

一方、社会通念上許容される範囲を超える言動により、従業員の就業環境が害される場合には、カスタマーハラスメントとして、会社として適切に対応します。

3. 対象となる行為

カスタマーハラスメントに該当し得る行為には、以下のようなものがあります。

（1）身体的な攻撃

・殴る、蹴る、押す、物を投げるなどの暴力行為

・従業員の身体に触れるなどの行為

・危険物等を用いて従業員を威嚇する行為

（2）精神的な攻撃・暴言

・大声で怒鳴る、罵声を浴びせる行為

・侮辱、人格を否定する発言

・脅迫的な発言

・従業員に対する差別的な発言

・土下座等を要求する行為

（3）威圧的な言動

・威圧的な態度で対応を迫る行為

・机やカウンター等を叩く行為

・退店を求めても応じず居座る行為

・反社会的勢力との関係をほのめかすなどして対応を迫る行為

・「ただでは済まさない」「店長を出せ」など、従業員に恐怖や不安を与える発言

・電話において大声で怒鳴る、威圧的な口調で話す、脅すような発言をするなど従業員を威圧する行為

・電話を切ろうとする従業員に対し、さらに怒鳴る、脅すなどして通話の継続を強要する行為

・その他、対面・電話等の手段を問わず、従業員に精神的な負担や恐怖を与える威圧的な言動

（4）過度な要求

・社会通念上相当な範囲を超える金銭、商品、サービス等を要求する行為

・合理的な理由なく特別な対応や過剰な便宜を繰り返し要求する行為

・正当な理由なく従業員の交代や処分を要求する行為

・正当な理由なく謝罪文、念書等の提出を要求する行為

（5）長時間・繰り返しの要求

・長時間にわたり従業員を拘束する行為

・同じ内容の要求や苦情を繰り返す行為

・複数回にわたり、必要以上の対応を要求する行為

・電話、メール、書面等により過度に繰り返し連絡する行為

（6）従業員の個人情報等に関する行為

・従業員の氏名、住所、連絡先等の個人情報を不当に聞き出そうとする行為

・従業員個人への連絡や接触を求める行為

・従業員の写真・動画等を本人の承諾なく撮影・公開する行為

・SNS 等への投稿をほのめかして対応を迫る行為

（7）その他

・従業員の就業環境を害するその他の不当な言動

・その他、当社が社会通念上相当な範囲を超えると判断する行為

なお、上記は当社が考えるカスタマーハラスメントに該当し得る行為の例であり、これらに限られるものではありません。

4. 当社の基本姿勢

当社は、カスタマーハラスメントに対して、以下の基本姿勢で対応します。

① お客様からのご意見・ご指摘には誠実に対応します。

お客様からいただいたご意見やご指摘については、まず事実関係を確認し、必要な改善を行います。
従業員側に問題が認められる場合には、会社として適切に対応します。

② カスタマーハラスメントに対しては従業員を守ります

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、従業員を一人で対応させず、上司・責任者等へ引き継ぐなど、組織として対応します。
必要に応じて、お客様への対応を中止し、退店をお願いする場合があります。

③ 悪質な場合には、外部機関への相談・連絡を行います

暴力、脅迫、器物損壊、不退去その他犯罪に該当する可能性のある行為については、必要に応じて警察その他の関係機関へ相談・連絡します。

④ 対応する従業員を限定します

カスタマーハラスメントに該当する可能性がある事案について、複数の従業員がそれぞれ個別に対応することは避け、店舗責任者（店長(又は代理管理者)・統括・本社営業部）等が窓口となって対応します。

⑤ 従業員に不利益が生じないよう配慮します

カスタマーハラスメントへの対応を理由として、従業員が不利益な取扱いを受けることのないようにします。また、対応後に従業員の精神的・身体的な負担が認められる場合には、必要なフォローを行います。

5. 従業員の対応について

従業員は、カスタマーハラスメントが発生した場合一人で解決しようとする必要はありません。
以下を基本とします。

1. お客様のご意見・ご指摘を冷静に確認する
2. 正当なご指摘については、誠実に対応する
3. 対応が困難であると判断した場合は、速やかに店舗責任者（店長（又は代理管理者・統括・本社営業部）へ報告する
4. 暴力・脅迫等の危険がある場合は、自身の安全を最優先する
5. 判断に迷う場合も、一人で判断せず店舗責任者（店長（又は代理管理者)・統括・本社営業部）へ相談する

従業員個人にカスタマーハラスメントへの対応責任を負わせることはしません。

6. 会社としての取組

当社は、カスタマーハラスメントを防止し、従業員が安心して働くことができる環境を整えるため、以下の取組を行います。

・カスタマーハラスメントに対する基本方針の策定・周知
・従業員への教育・研修
・相談・報告体制の整備
・発生事案の記録・共有
・必要に応じた店舗・本社間の連携
・事案発生後の従業員へのフォロー

・カスタマーハラスメントの発生状況を踏まえた対応方法の見直し

また、店舗の形態や施設の特性に応じて、別途定める対応マニュアルに基づき対応します。

7. お客様へのお願い

当社は、お客様からいただくご意見・ご要望を、より良い商品・サービスを提供するための大切な機会と考えています。一方で、従業員も一人の人間であり、人格や尊厳を尊重されるべき存在です。

すべてのお客様に安心して当社をご利用いただき、従業員も安心して働くことができる環境を維持するため、当社のカスタマーハラスメント対策へのご理解とご協力をお願いいたします。

8. 適用範囲

本方針は、当社の全店舗および本社に勤務するすべての従業員を対象とします。

店舗における具体的な対応については、店舗の営業形態や施設の管理体制等を踏まえ、別途定める対応マニュアルに従います。

2026 年 10 月 1 日

株式会社天一

代表取締役社長　矢吹　友一