

2025 年 1 月 14 日

各 位

株式会社クリエイト・レストランツ・ホールディングス

代表取締役社長 川井 潤

(コード番号：3387 東証プライム)

問い合わせ先 取締役 CFO 大内 源太

電話 03-5488-8022

カスタマーハラスメント対応について

当社は、本日開催の取締役会において、カスタマーハラスメントに対する対応についての方針を決議いたしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

当社グループは、食の様々なシーンを通じてステークホルダーに対し「豊かさ」を提供し続けることで、持続可能な社会の実現に貢献し、長期的なグループ企業価値の向上を目指しております。そのような考えのもと、お客様からの声を真摯に受け止め、お客様の信頼や期待に応えていくことは、当社グループとして大変重要なことであると考えております。一方で、カスタマーハラスメントについては、従業員の人権を尊重し、従業員がわくわく仕事をできる環境を整えるため、組織的に毅然とした態度で対応することが必要であることから、今般、カスタマーハラスメントに対する対応についての方針を策定いたしました。

記

1. 基本方針

- ①従業員の人権を尊重し、良好な職場環境を維持するため、カスタマーハラスメントに対しては組織的に毅然とした態度で対応します。
- ②企業間取引においては、従業員自らがカスタマーハラスメントを起こさぬ様に相手の立場に立って対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

2022 年 2 月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が不適切なものであって、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

【カスタマーハラスメントの例示】

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。

- ・妥当性のない要求
- ・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)
- ・高圧的な言動

- ・執拗な要求
- ・長時間の拘束
- ・土下座の要求
- ・性的な言動

3. カスタマーハラスメントへの対応について

【社内対応】

- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメント発生時の組織体制を構築します。
- ・より適切な対応のために、警察、外部の専門家（弁護士など）と連携します。

【社外対応】

- ・合理的な解決に向けて話し合いを行います。
- ・個人の対応とせず、組織的に対応します。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、お客様の今後のご来店をお断りする場合があります。
- ・悪質と判断した場合は、警察、弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、適切に対処します。

以 上