

Press release

各位



令和6年11月1日
株式会社モンテローザ
(本社 東京都杉並区梅里一丁目21番15号)

「カスタマーハラスメントに対する行動方針」策定に関するお知らせ

株式会社モンテローザ（本社 東京都杉並区、代表取締役 大神輝博）は、当社グループの店舗に関わる誰もが安全で働きやすい環境を目指して、令和6年11月1日付で「カスタマーハラスメントに対する行動方針」を策定いたしましたので、お知らせいたします。

昨今、カスタマーハラスメントの社会問題としての認知の高まりをうけ、当社グループの店舗におきましても、残念ながら一部のお客様によるカスタマーハラスメントに該当する可能性が高い事例が確認されております。今般、「カスタマーハラスメントに対する行動方針（別添）」を策定することで、当社としての考え方を明らかにし、これからも、当社グループの店舗に関わる誰もが、安心して働き続けることのできる環境の整備に取り組むとともに、お客様のご期待に沿えるサービスの提供に努めて参ります。

今後、全国の当社グループの店舗・従業員に対してカスタマーハラスメントに関する教育と、問題が発生した場合の報告・相談方法などの周知を図ってまいります。

■ 「カスタマーハラスメントに対する行動方針」

当社店舗で働く一人ひとりの安全を守るため「モンテローザグループ カスタマーハラスメントに対する行動方針」を策定し、当社 HP 上に開示いたしました。

当社グループでは、全国の店舗で働く一人ひとりの人権を尊重し、誰もが安全で安心して働ける職場環境を常に維持し、従業員満足度・お客様満足度の向上に努めて参りますので、変わらぬご愛顧のほど、宜しく願いいたします。

以上

カスタマーハラスメントに対する行動方針について

■はじめに

当社グループ（以下「当社」といいます）は、経営理念である「人々の健康、楽しさ、快適さに貢献する」をモットーに、「お客様第一主義」の精神で、常に店舗の「Q・S・C・H」（品質=Quality・サービス=Service・清潔さ=Cleanliness・おもてなし=Hospitality）の向上に努める企業として、お客様との関係を大切にしております。

しかし、時にはお客様による行き過ぎた言動や行為によって、当社従業員（以下「従業員」といいます）の人格や人権が傷つくことが起こり得ます。このようなお客様による言動や行為のうち、カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断したものに対して、当社は以下の行動方針を定めました。

■カスタマーハラスメントの定義

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

●対象となる行為

- ・従業員個人に対する暴力、暴言、罵声、威圧的な言動、土下座の要求
- ・従業員個人の人格を否定する発言、従業員個人を侮辱する発言
- ・従業員個人に対する差別的な言動
- ・従業員個人に対する解雇等の社内処罰の要求
- ・従業員個人のプライバシーを侵害する行為
- ・従業員個人に対する性的な言動、行動
- ・従業員個人を、または当社関係施設内で、無断で撮影・録画等をする行為
- ・従業員個人に対するつきまとい、その他の嫌がらせ行為
- ・当社に責任がないにも関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

【カスタマーハラスメントへの対応方針】

■カスタマーハラスメントへの対応

- ・従業員の人権、尊厳、プライバシー、就業環境を守るため、当社または従業員がカスタマーハラスメント行為と判断した場合には、お客様対応を中止させていただきます。
 - ・カスタマーハラスメント行為に対しては、会社として組織的な対応を行います。
- また、当社が管理する店舗等の敷地内・施設内への立ち入りをお断りする場合がございます。

■当社における社内対応

- ・従業員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法等の教育・研修
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置
- ・警察や弁護士など、より専門的な知識を有する外部機関との連携
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった従業員へのフォロー・ケアと安全確保

■お客様へのお願い

当社店舗をご利用くださる多くのお客様は、上記に該当するような行為や事案もなく、当社店舗で提供する商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に従って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

当社は、未永くお客様に支持され、信頼される店舗運営をこれからも継続してまいります。

以上

制定：2024年11月1日

株式会社モンテローザ

代表取締役会長兼社長 大神 輝博