

カスタマーハラスメントに対する行動指針

2025 年 8 月 1 日策定

はじめに

株式会社 EPG は、外食産業を中心とした飲食事業者様と、お店を利用するお客様を結びつける事業を生業としております。「世の中の飲食店の順番待ちを 0 に」を理念に”店頭でお待たせしない・行列を作らせない・混雑した密な状態で並ばせない”の 3 つを実現して、より快適な社会を目指しています。

その社会を実現する過程において、当社はサービスをご利用いただくすべての皆様とのより良い関係性を築いていきたいと考えています。同時に、品質の高いサービスやサポート体制を継続して提供していけるよう、従業員が心と体の健康を保ち、生き活きと働くことができる環境づくりを推進してまいります。

以上を念頭に、この度弊社におきましてカスタマーハラスメントに対する行動指針を策定いたしました。

多くのお客さまにおかれましては上記に該当するような事案もなく、弊社の商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一お客さま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、本指針に沿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申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義お客さまからの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものをカスタマーハラスメントであると考えております。

＜対象となる行為＞

- ・ 長時間電話等の時間拘束、頻繁なクレーム
- ・ 恫喝、罵声、暴言及びその繰り返し
- ・ 対応者の揚げ足取り
- ・ 脅迫的な言動又は行動
- ・ SNS 等インターネット、マスコミへの暴露をほのめかした脅し
- ・ SNS 等インターネットへの誹謗中傷投稿
- ・ 正当な理由のない過度な金銭、物品、サービス提供、特典等の要求

- 正当な理由のない謝罪又は関係者への処罰要求
- プライバシー侵害行為
- 提供していないサービスや対応していない仕様への執拗な要求

上記の定義および行為例は、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」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

カスタマーハラスメントへの対応

<社内対応>

- カスタマーハラスメントに関する知識およ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の被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組めます。

<社外対応>

- カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお客さま対応をお断りさせていただきます。
- 悪質なもののや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。

以上