「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

トリドールグループは「食の感動で、この星を満たせ。」をスローガンに掲げ、すべてのステークホルダーに新しい価値と感動を提供し続けています。当社グループはお客様からのご意見やお問い合わせに対して迅速かつ適切に対応し、そのご意見を店舗運営に反映させることで、ご満足いただける商品・サービスを提供しています。

一方、社会課題である「一部のお客様からの不当な要求や従業員へのハラスメントに該当する迷惑行為」に対し、トリドールグループ人権方針も踏まえ、従業員の安全で働きやすい環境を整えることが重要と考えています。

お客様との健全で良好な関係を構築するため、当社グループは厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

1. カスタマーハラスメントの定義

「お客様、取引先、施設利用者、またはその他の利害関係者による社会通念上相当な範囲を超える言動が当社グループ従業員の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

具体例は以下の通りですが、これらに限られるものではありません。

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、差別的、性的）や威圧的な言動、または継続的、執拗な言動および拘束的な行動
- 当社グループで働く従業員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（無許可での写真、音声、映像の公開を含む）
- 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない、または当社の責任や社会通念の範囲を超える商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が発生した場合、当社グループでは毅然とした態度で要求をお断りし、状況に応じてお客様対応を中止し、法務部門や警察、弁護士等と連携して法的対応を含む適切な対処を行います。

4. 従業員へのサポート体制

- カスタマーハラスメントの被害にあった従業員に対しては、カスタマーハラスメント相談窓口でのサポートを提供し、必要に応じて外部専門家との連携を行いながら、心身のケアを行います。
- 役員および従業員に対し、カスタマーハラスメントへの理解や具体的な対処法、および加害者になることがないように学ぶ機会を提供します。

＜すべてのステークホルダーの皆様へ＞

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく弊社の店舗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いたします。
今後もすべてのステークホルダーに支持され、信頼される企業を目指してまいります。

株式会社トリドールホールディングス
代表取締役社長 兼 CEO 粟田 貴也