



一蘭グループ 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」策定

株式会社一蘭は、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。私共、一蘭グループは、変わらぬ美味しさとより良いサービスの提供に努めるとともに、『幸せに満ち溢れた高い人間性を持つ人を育てる会社』を目指しています。

近年、カスタマーハラスメントに該当する事案がニュースなどでも取り上げられており、消費者庁や警察庁をはじめとする行政からも消費者の啓発活動に関わるアナウンスがなされるなど、大きな社会問題となっています。社内調査でもカスタマーハラスメント被害に相当する事案が増加傾向にあることが分かりました。

この度、一蘭では暴力やハラスメント行為からお客様や従業員を守るために対応方針を定めました。皆様の信頼とご期待にお応えできるよう、これからもお客様のお声と真摯に向き合い、妥当性を欠いた理不尽な要求、暴力・暴言、各種ハラスメントや迷惑行為に対しては、方針に基づき毅然とした対応をとり安心してお食事をお楽しみいただける場をご提供し続けてまいります。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義

2022年2月に厚生労働省が作成した「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を以下のように定義します。

- ① お客様からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの。
- ② 要求の内容が妥当であっても、要求を実現するための言動や手段が社会通念上相当であると認められないもの。
- ③ 従業員の人格の尊厳やプライバシーを侵害する行為（及びその恐れのある行為）。
- ④ 従業員の心身の健康を脅かす行為（及びその恐れのある行為）。
- ⑤ 従業員の就労環境を阻害する行為（及びその恐れのある行為）。
- ⑥ 他のお客様や近隣に危険や迷惑を及ぼす行為（及びその恐れのある行為）。
- ⑦ 当社の業務や店舗の運営を妨害する行為（及びその恐れのある行為）。
- ⑧ その他、当社が迷惑行為やカスハラ行為と認定したもの。

具体的なカスハラ行為（迷惑行為含む）の事例として、次のものが挙げられます。

- 1- 応対者の心身の健康や安全を損なう恐れのある行為（暴力行為や言葉の暴力（恫喝、高圧的な態度、人格否定や侮辱））
- 2- 設備や備品の破損・持ち去り
- 3- プライバシー侵害やハラスメント行為（付き纏いや身体への接触・セクハラや差別的発言）
- 4- 従業員の画像・動画・音声などを SNS やインターネット上で晒す行為
- 5- 店内の秩序や環境を阻害する行為（ライブ配信、大音量でのゲーム機器の使用や動画視聴、大声での会話、客席での通話、行列への横入り）
- 6- 就労環境や店舗運営を阻害する行為（長時間の拘束や居座り、厨房への立ち入り、迷惑電話、発生事案と関係のない店舗への連絡）
- 7- 過剰又は不当な要求（マニュアルや規定に無いサービスの強要、土下座や訪問謝罪の強要、正当な理由の無い要求）
- 8- 係員の指示やサービス利用上のルールに従わない行為
- 9- 店舗の利用やお食事に支障が出ると店舗側で判断した方（酩酊状態の方、居眠りされる方、悪臭を発する方、清潔でない方）

※上記の類型はあくまでも例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

■対応方針

- ・お客様と従業員の安心・安全を確保することを最優先に考え、安全を脅かす行為や当社ならび店舗の運営を妨害する行為には毅然とした姿勢で対応します。
- ・当社や対応した従業員に過失や落ち度が認められる事案であっても、妥当性を欠いた不当な要求やカスタマーハラスメントに該当する行為が認められる場合、対応者の交代や対応の打ち切りをさせていただくほか、警察を介して対応を行わせていただきます。
- ・実害が生じたケースなど、悪質と判断される事案については警察・弁護士への相談のうえ、厳正に対処いたします。

(グループ内での対応)

- ・就労に関する法令を遵守し、従業員が安心して働くことができる安全な職場環境の整備を進めます。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設けるとともに、従業員への定期的なアンケート調査を実施し、実態把握に努めます。
- ・警察や弁護士などの専門機関や外部機関と連携し、迅速な問題解決とカスタハラ被害の防止に努めます。
- ・お客様対応に関するルールやマニュアルの整備を行うほか、社内講習会を実施し、従業員教育に努めます。

一蘭 グループ(株式会社一蘭、株式会社一蘭ホールディングス、有限会社一蘭)



一蘭は「とんこつラーメンを研究し続ける会社」であり、昨日よりも今日、今日よりも明日、より美味しいラーメンを提供するべく日々研究をおこなっております。これからもお客様が満足してくださる“本場・本物”のとんこつラーメンをご提供できるように、しっかりと味を守りながらも、進化し続けてまいります。

■株式会社一蘭

- ・屋号 : 天然とんこつラーメン専門店 一蘭
- ・創業 : 昭和35年(1960年)
- ・代表取締役社長 : 吉富 学
- ・所在地 : 〒810-0801 福岡県福岡市博多区中洲5-3-2 一蘭本社ビル
- ・一蘭公式WEB : <https://ichiran.com/>

当資料に関するお問い合わせ・取材のご依頼は、以下までご連絡ください。

【株式会社一蘭】 広報宣伝
pr.jp@ichiran.com
担当：菊池 (070-7660-1943)