

# 燻燻～kunkun～

## カスタマーハラスメント対応基本方針

### 1. はじめに

当店は、地域の皆様に安心してご利用いただける店づくりを大切にし、日々の営業に取り組んでおります。

お客様からいただくご意見やご要望は、サービスの改善や品質向上につながる大切なものと考えており、真摯に受け止め、より良い店舗運営に活かしてまいります。

一方で、一部には、暴言、脅迫、威圧的な言動、暴力など、従業員の尊厳を傷つけ、安心して働く環境を損なう行為も見受けられます。こうした行為は、従業員に大きな負担を与えるだけでなく、他のお客様へのサービス提供や店舗運営にも支障をきたす重大な問題です。

当店は、従業員が安心して働ける環境を守ることが、お客様により良いサービスを提供することにつながると考え、「カスタマーハラスメント対応基本方針」を定めます。

### 2. 当店におけるカスタマーハラスメントの定義

当店では、カスタマーハラスメントを、お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するものと定義します。

具体的には、以下のような行為をいいます。なお、これらは例示であり、これらに限られるものではありません。

#### 【飲食店「燻燻～kunkun～」における例】

- ・料理の味や提供時間に対する執拗なクレームや暴言
- ・店舗スタッフへの身体的な暴力や器物損壊
- ・飲食代金の不当な減額要求や支払い拒否
- ・他のお客様に迷惑を及ぼす大声での暴言や威嚇行為
- ・スタッフの容姿や接客態度に関する差別的・侮辱的な発言
- ・虚偽の申告による不当な要求
- ・店内ルールを無視した無断撮影や、SNS 等への誹謗中傷を伴う投稿
- ・飲酒等により理性を欠いた迷惑行為

### 3. カスタマーハラスメントへの対応(店内)

当店は、カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合、従業員の安全と心身のケアを最優先に対応します。

また、従業員が適切に対応できるよう、必要な知識や対応方法の共有に努めます。  
事案が発生した場合は、責任者を中心に対応し、従業員を一人で抱え込ませない体制をとります。必要に応じて、警察、弁護士などの外部専門家とも連携します。

#### 4. カスタマーハラスメントへの対応(店外)

当店は、問題解決にあたり、まずは冷静かつ合理的な話し合いに努めます。  
しかし、当店がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を終了し、以後のご利用をお断りすることがあります。  
また、状況に応じて、退店をお願いすること、今後の入店をお断りすることがあります。  
さらに、悪質と判断した場合には、警察への通報、被害届の提出、損害賠償請求その他の法的対応を検討します。

#### 5. 継続的な取り組み

当店は、本方針に基づき、従業員が安心して働ける職場環境の確保に努めるとともに、お客様との良好な関係を大切にしながら、今後も安心してご利用いただける店づくりに取り組んでまいります。

令和8年4月1日  
燻薫～kunkun～  
代表 森川 竜太