

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」策定のお知らせ

働く従業員が心身ともに安心して働ける職場環境を守るために
お客さまと従業員双方にとって「豊かで楽しい時間」を守るために

株式会社Genki Global Dining Concepts(本社:東京都台東区 代表取締役社長執行役員:藤尾益造)は、ごく一部のお客さまより従業員に対するハラスメント行為が見受けられる状況を受け、また、社会問題化するカスタマーハラスメントに対し、従業員の人権と安心して働ける職場環境を守るため、2025年6月20日「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。本方針に基づき、暴言やSNSへの無断投稿といった悪質な行為に対しては、警察や弁護士とも連携し、組織として毅然と対応します。これにより、全従業員が安心して働き、お客さまが心から楽しめる食空間の維持を目指します。

「私たちは、まごころ込めた一皿で、豊かで楽しい時間(ひととき)を提供し、世界中を“元気”にします」という企業理念のもと、お客さまに単なる食事ではなく、心から楽しめる食体験を提供するために常に誠実な対応を心がけてまいります。

【カスタマーハラスメントの対応宣言】

当社は、お客さまからの声に真摯に向き合い、誠意をもって対応することを心がけております。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした態度で対応いたします。

■カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、食の提供を通じて、お客さまに居心地の良い空間を提供し、豊かで楽しい時間を過ごしていただくことで、世界の人々の心と身体の健康への貢献を目指しております。この企業理念を実現するために、お客さまに対して真摯に対応をしておりますが、カスタマーハラスメントに該当する行為については、従業員の就業環境を悪化させる重大な問題であると認識しており、毅然とした対応をいたします。これからも、すべての従業員が安心して働ける就業環境を整え、一人ひとりのお客さまが楽しんでいただけるひとときの場となるよう、取り組んでまいります。

■カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境、または他のお客さまが食事される環境が害されるもの。

■カスタマーハラスメントに該当する行為例

下記は例示でありこれらに限られるものではありません。

- ・ 攻撃的な行為: 暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言
- ・ 威圧・束縛的な行為: 土下座の要求、執拗な言動、居座り、不退去、監禁
- ・ 個人の尊厳を傷つける行為: 従業員個人への攻撃や要求、差別的・性的な言動
- ・ 業務を妨害する行為: 正当な範囲を超えた返金・交換要求、過剰な謝罪要求
- ・ SNSへの同意のない投稿: 無断での撮影や録音

■カスタマーハラスメントの対応

従業員の心身の健康と、お客さまへのより良いサービス提供のため、カスタマーハラスメント行為に対しては、事実確認を正確に行ったうえ、組織的に対応します。

- ・ 専門家との連携: 警察や弁護士に相談の上、適切に対処します。
- ・ 厳正な措置: 合理的な解決が困難な場合、対応や今後のご利用をお断りする場合がございます。

■当社における取り組み

以下の取り組みを全社で推進し、本方針の実効性を高めてまいります。

- ・ 全従業員への方針の周知徹底と啓発活動
- ・ 従業員を守るためのサポート体制の整備と拡充
- ・ 具体的な対応方法の策定と、全従業員への研修実施

■会社概要

会社名 : 株式会社Genki Global Dining Concepts

(東証スタンダード 証券コード:9828)

所在地 : 東京都台東区上野3丁目24番6号

上野フロンティアタワー19階

創業 : 1968年12月12日

会社設立 : 1979年 7月26日

代表者 : 代表取締役社長執行役員 藤尾 益造

事業内容 : レストランチェーンの経営

企業理念 : 私たちは、まごころ込めた一皿で、豊かで楽しい時間(ひととき)を提供し、世界中を“元気”にします



【本件に関するお問合せ先】

株式会社Genki Global Dining Concepts 総務部

電話:03-6824-9200 / FAX: 03-6824-9210

メールアドレス: soumu@genki-gdc.co.jp