カスタマーハラスメントについて

１．株式会社くるまやラーメンでは以下の項目をハラスメント事項と認識し、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）と認定する。
２．話口調が穏やかかどうか、言っていることが正論であるかどうか等はカスハラ認定の判断には影響しないものとする。
３．この基準は、従業員等からの要請・要望をもって適宜、追加・修正・補足・削除することができるものとする。これらの変更があった場合は、その都度全従業員に周知する。

カスハラに該当する行為
暴言・怒鳴る・声を荒げる
説教
権威的な態度
屁理屈
自己論の押し付け
人格否定
金銭の要求
謝罪したにもかかわらず更なる謝罪の要求
嫌がらせ
セクシャリティな発言や要求
プライベートな交際要求
執拗な責任追及
暴力
恐喝
従業員への不必要なボディタッチ
サービスに対する不満への過剰な不平
不機嫌による八つ当たり
正論をもっての追い詰め
軽微な損害に対する必要以上の執着行為
特定の従業員を狙った陰湿行為
謂れのない誹謗中傷
長時間にわたるクレームの繰り返し
単一事項に粘着して繰り返される叱責
複数回繰り返されるメール投稿や電話

令和　７年　４月　１日制定