



2025 年 4 月 21 日

各 位

会 社 名 株式会社丸千代山岡家  
代 表 者 名 代表取締役社長 一由 聡  
(東証スタンダード・コード3399)  
問 合 せ 先 取締役経営企画室長 大島 正一  
T E L 029-896-5800

## カスタマーハラスメント基本方針の策定に関するお知らせ

株式会社丸千代山岡家は、従業員が安心安全に働ける環境を維持し、お客様が快適に店舗をご利用するために「カスタマーハラスメント基本方針」を策定いたしましたので、下記の通りお知らせいたします。

当社は、経営理念「食を通じて人と地域社会をつなぐ企業へ」を掲げお客様にご満足いただけるよう、お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、商品・サービス等の質の改善に取り組んでおります。

一方で、一部のお客様からのご意見・ご要望の中には妥当性を欠くものや社会通念上常識の範囲を超えた不相当な要求や言動を受けることもあり、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、実際に対応する従業員を守るべく、会社として組織的に対応することもございます。そして、当社は従業員が安心して勤務できるよう就業環境の維持改善に取り組みます。以上のことからカスタマーハラスメントに対する対応についての方針を策定いたしました。

### 記

#### 1. カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、また、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り、当該手段・態様により、当社に従事する者の就業環境が害されるもの

#### 2. カスタマーハラスメントの具体例

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

##### (1) 過度なクレーム

商品やサービスに対する不満を何度も繰り返し述べ、当社従業員に精神的ストレスを与える行為



(2) 威圧的・脅迫的な言動

大きな怒鳴り声、恫喝、謝罪・土下座・金銭の要求  
また文書での謝罪を要求する行為

(3) 正当な理由のない要求

過剰なサービス提供や、通常範囲を超えた特別な取り扱いを強く要求する行為

(4) 身体的・精神的な攻撃

暴力・暴力的行為、セクハラ的言動、侮辱・人格の否定、差別的な発言

(5) プライバシー侵害・名誉棄損

従業員の無断撮影・録音、従業員の個人情報等の SNS 等への投稿。また従業員に付きまとう行為

(6) 拘束的な言動や行為

従業員への長時間による拘束、呼び出し、関係者以外の立ち入り禁止区域への侵入、不当な居座り行為

(7) その他

他のお客様への迷惑行為を含めた、上記に準じる行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社がカスタマーハラスメントと認定した場合は、警察と弁護士に相談の上、厳正に対処いたします。  
また、お客様の今後の入店及びお食事をお断りする場合がございます。

4. 社内での取り組み

カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修の実施  
当社従業員のためのサポート体制の整備

以 上