

カスタマーハラスメントに関する基本方針

当社は、すべての従業員が安全で働きやすい環境を確保するため、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対して毅然とした態度で対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

顧客等からの言動のうち、要求の内容が社会的常識から大きく外れている場合や、要求を実現するための手段・方法が社会的に不相当なものを指します。

- 【主な例】暴力、暴言、脅迫、大声での威圧、執拗な居座りや長時間の拘束、SNS 等での誹謗中傷、合理性のない謝罪・土下座の要求、過剰なサービスの繰り返しなど。
- ※ただし、商品やサービスに正当な不備がある場合の常識的な苦情・要望はこれに当たりません。誠実に対応します。

2. 組織としての対応方針

カスハラ被害は従業員個人の問題とせず、会社全体（組織）として対応します。現場スタッフを一人に対応させず、複数名での対応や上司への引き継ぎを徹底します。

3. 悪質な行為への対処

特に悪質な悪質クレマーや要求には、警察への通報、弁護士への相談、法的措置（出入り禁止・取引停止など）を含め、毅然と対応します。

4. 従業員へのメッセージ・相談体制

- 困ったときは、一人で悩まず直ちに部門長や相談窓口（事務部門長）へ報告してください。判断に迷う場合も気軽にご相談を。
- 相談した従業員や事実確認に協力した従業員に対し、不利益な扱いやプライバシー侵害は一切行いません。安心して声を上げてください。

制定日：2026 年 10 月 1 日

会社名：株式会社 道の駅みはら

代表者名：代表取締役 後 藤 和 之