カスタマーハラスメントに対する基本方針

1．はじめに

株式会社八芳園は、「日本の風景や文化、人々のこころをもっと美しく変えていく。日本を、美しく」という事業目的を大切にし、結婚式、宴席、レストラン、MICE、地域プロデュース、文化体験事業などを通じて、お客様一人ひとりに心あるおもてなしを提供してまいりました。
私たちは、お客様からいただくご意見・ご要望を、サービス向上のための大切な声として真摯に受け止め、誠実に対応してまいります。
一方で、お客様から社会通念上不相当な要求や言動を受けた場合において、当社の役員・従業員・関係者の人格や尊厳が傷つけられ、就業環境・業務遂行に支障が生じた際には、他のお客様にもご迷惑をおかけする可能性があるため組織として毅然とした態度で対応する必要があると考えております。
当社は、お客様との健全で誠実な関係を大切にしながら、これからもお客様にご満足いただくために、従業員の人権を尊重し、当社で働くすべての人が安心して業務に従事できる環境を守るため、以下のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

2．カスタマーハラスメントの定義

当社は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、カスタマーハラスメントを以下のとおり定義いたします。

顧客、取引先、利用者、関係者その他外部の方からのクレーム・言動・要求のうち、要求内容が妥当性を欠くもの、または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、当社の役員・従業員・契約社員・パート・アルバイト・業務委託先その他当社の業務に従事する者の就業環境、業務遂行、心身の安全、人格的利益を害するものを、カスタマーハラスメントと定義いたします。

以下は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例です。なお、対象となる行為は以下に限定されるものではありません。

① 要求内容が妥当性を欠く場合
・当社の商品・サービス・業務対応に瑕疵や過失が認められない場合の要求
・当社の商品・サービス・契約内容と関係のない要求
・事実確認が困難な内容に基づく要求
・合理的根拠を欠く金銭補償、返金、値引き、無償提供等の要求
・契約内容や提供範囲を超える対応要求
・当社関係者個人に対する処分、謝罪、面談等の要求

② 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
要求内容の妥当性にかかわらず、以下のような行為はカスタマーハラスメントに該当し得ます。
・身体的な攻撃：暴行、傷害、物を投げる、威嚇的な接近等
・精神的な攻撃：脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格否定等
・威圧的な言動：大声での叱責、罵声、恫喝、威圧的な詰問、長時間にわたる一方的な非難等
・土下座その他過度な謝罪の要求
・継続的または執拗な言動：繰り返しの電話、メール、訪問、面談要求、同一内容の反復的な主張等
・拘束的な行動：不退去、居座り、長時間の電話・面談、退室・終話を妨げる行為等
・深夜・早朝など、社会通念上相当な範囲を超える時間帯での連絡・対応要求
・差別的な言動
・性的な言動
・役員・従業員・関係者個人への攻撃、要求、責任追及
・当社関係者の個人情報、私生活、家族等に関する不当な言及や要求

③ 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの
以下の行為は、内容や経緯、態様によってはカスタマーハラスメントに該当する場合があります。
・商品・サービスの交換、再提供、無償提供の要求
・金銭補償、返金、値引き、慰謝料等の要求
・合理的理由のない謝罪要求
・当社が確認できない事実や可能性に基づく補償要求
・契約上または社会通念上相当な範囲を超える特別対応の要求
・一定の説明や回答後も、同一内容について繰り返し回答を求める行為

④ その他の迷惑行為
・SNS、口コミサイト、インターネット上での誹謗中傷、名誉毀損、信用毀損に該当し得る投稿
・当社または当社関係者に対する不正確な情報の拡散
・録音・撮影・投稿等を示唆した威圧的な要求
・当社の通常業務を妨げる行為
・他のお客様の安心・安全・快適な利用を妨げる行為

3．カスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客様からのご意見・ご指摘に対して、まずは事実確認を行い、誠実かつ冷静な対話による解決を目指します。
一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為が確認された場合、またはそのおそれがある場合には、当社の役員・従業員・関係者を守り、適切な業務環境を維持するため、以下の対応を行うことがあります。

・対応者・対応窓口の指定
・電話対応から書面対応への切り替え
・対応時間、対応方法、対応回数の制限
・面談・来館・電話対応のお断り
・ご飲食、ご宴席、ご婚礼、イベント、施設利用その他サービス提供のお断り
・当社施設への入館・利用の制限
・取引または契約の継続可否の検討
・警察、弁護士その他外部専門家への相談
・法的措置を含む厳正な対応

また、お電話での対応に際しては、事実確認および対応品質の維持を目的として、当社より申し出たうえで録音させていただく場合があります。

カスタマーハラスメントに対する基本方針

４．当社内での取り組み

当社は、お客様からの正当なご意見・ご要望をみだりにカスタマーハラスメントとして取り扱うことがないよう、社内での教育・周知を徹底いたします。
また、カスタマーハラスメントに該当し得る事案が発生した場合には、対応者個人に過度な負担を負わせることなく、会社として組織的に対応いたします。
主な取り組みは以下のとおりです。

・カスタマーハラスメントに関する社内周知・教育
・報告・相談体制の整備
・対応記録の作成・保管
・対応窓口および判断責任者の明確化
・役員・従業員・関係者の安全確保と精神的負担への配慮
・必要に応じた外部専門家との連携

５．お客様へのお願い

当社は、これからもお客様に心あるおもてなしと、安心してお過ごしいただける空間・体験を提供することに努めてまいります。

お客様からいただくご意見・ご要望は、私たちにとって大切な学びであり、サービス向上の機会です。そのため、正当なご意見・ご指摘については、これまでどおり真摯に受け止め、誠実に対応してまいります。
しかしながら、万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為や言動が確認された場合には、本方針に基づき、当社として毅然と対応いたします。

お客様と当社が互いに尊重し合い、より良い関係を築いていくために、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定日 :2026 年 10 月 1 日
株式会社八芳園

HAPPO·EN