

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 1 日

浅草麦酒合同会社

当社においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

浅草麦酒「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、飲食店の運営を通じて、お客様においしい料理と心地よいひとときをお届けすることを目指しています。お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、料理やサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、飲酒に伴う暴言や執拗な絡み、従業員の人格を否定する発言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念上許容される範囲を超える行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、他のお客様が安心してお食事を楽しめる環境や、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

当社は、正社員・パートタイマー・アルバイト等の雇用形態にかかわらず、すべての従業員が安心して働ける環境を確保することが、ひいては、お客様により良いサービスをお届けすることにつながると考え、浅草麦酒合同会社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めしました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様（店舗をご利用のお客様のほか、ご予約・お問い合わせをいただく方、取引先その他当社の事業に関係する方を含みます。）の言動であって、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。店内での接客に限らず、電話・インターネットでのご予約、メール、SNS・口コミサイト等を通じた言動も対象とします。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 殴る・蹴る、物を投げる、食器や備品を壊すなどの暴力行為・器物損壊
- ・ 大声で怒鳴る、威圧する、脅迫する、人格を否定する、差別的な発言をするなどの言動
- ・ 飲酒に伴う執拗な絡み、従業員の身体への接触、性的な言動、連絡先の聞き出しや同席の執拗な要求
- ・ 土下座や過度な謝罪、従業員個人の氏名の公表等の要求
- ・ 根拠のない返金・無料提供・過大な賠償の要求、店舗で提供できる範囲を超えたサービスの強要
- ・ 閉店時刻を過ぎても退店に応じない居座り、長時間にわたるクレームによる拘束、執拗な電話

- ・ 無断キャンセルを繰り返したうえ、キャンセル料のお支払いをお願いした従業員に暴言を浴びせる、不当な要求を行うなどの行為
- ・ 従業員の承諾のない撮影・録音、事実と異なる内容や従業員の個人情報・画像等の SNS・口コミサイトへの投稿、またはそれを示唆する脅し

なお、料理の品質や提供内容の誤り等についてのご指摘、合理的な範囲での作り直しや返金のご要望など、正当なご意見・ご要望はカスタマーハラスメントに該当するものではなく、当社は真摯に対応いたします。

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員の安全確保と心身のケアを最優先とし、必要に応じて担当の交代、休憩・シフトの調整等の配慮を行います。
- ・ 従業員一人に対応を任せず、店舗責任者が引き継ぐ、複数名で対応するなど、組織として対応します。
- ・ 雇用形態にかかわらず、すべての従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ アルバイトを含むすべての従業員が利用できるカスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置するとともに、警察、弁護士、社会保険労務士等の外部専門家と連携する体制を整備します。
- ・ 発生した事案は記録し、録音・防犯カメラの映像・SNS 投稿の画面保存等により証拠を保全したうえで、再発防止に取り組みます。
- ・ 相談者等のプライバシーを保護し、相談したことや事実確認に協力したこと等を理由として、解雇、シフトの削減その他の不利益な取扱いは一切行いません。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、料理・サービスの提供を中止し、退店をお願いする場合があります。
- ・ 暴力行為や脅迫があった場合、退店のお願いに応じていただけない場合など、悪質と判断した場合は、警察に通報するほか、弁護士等の外部専門家と連携の上、毅然と対応します。
- ・ 特に悪質な場合や繰り返し行われる場合には、以降のご予約・ご来店をお断りする場合があります。
- ・ SNS・口コミサイト等への不当な投稿については、削除の要請や法的措置を含め、適切に対応します。