カスタマーハラスメントに対する基本方針

東和フードサービス株式会社
代表取締役社長 CEO　岸野　誠人

当社は、カスタマーハラスメントに対する基本方針を以下のとおり定めております。

1. 基本的な考え方

当社は、お料理や接客に関するお客様からの貴重なご意見・正当なクレームに対しては真摯に受け止め、改善に努めます。しかしながら、スタッフに対する暴言・過度な要求・嫌がらせ行為等に対しては、スタッフの安全と尊厳を守るため、組織として毅然とした態度で対応いたします。

2. 対象となる行為（飲食店におけるカスタマーハラスメントの例）

お客様からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、実現手段や態様が社会通念上不相当なものであり、スタッフの就業環境が害される行為を指します。

【具体的な行為例】

・スタッフに対する大声での暴言、威圧的な言動、脅迫、侮辱行為
・スタッフへの暴行、故意による店内備品の破壊行為
・土下座の要求、不当・過度な飲食代金の全額返金や慰謝料請求
・異物混入等を口実とした客観的根拠のない不当・過大な金品要求
・閉店時間を過ぎた過度な長時間の不当滞在、泥酔状態での他のお客様やスタッフへの迷惑行為
・予約の無断キャンセル（ノーショー）や不当な大量予約・直前キャンセル
・スタッフへのプライバシー侵害、付きまとい、無断での動画・写真撮影および SNS や口コミサイトへの事実無根の悪質投稿・誹謗中傷

3. カスハラへの対応方針

① カスタマーハラスメントが行われたと判断した場合、即座にご退店をお願いするとともに、今後のご来店・ご利用をお断りいたします。
② 悪質と判断される場合（不退去、器物破損、暴行、恐喝等）は、直ちに警察に通報し、弁護士等を通じた法的措置（損害賠償請求等）を講じます。
③ 相談を行ったスタッフに対して、不利益な取扱いを行うことは一切ありません。

4. 社内体制の整備

① 店頭でのトラブル発生時に、スタッフ一人に抱え込ませず、店長・本部へ速やかに引き継ぐエスカレーション体制を整えます。
② 防犯カメラの設置や通話録音等により、客観的な事実確認と安全確保を行います。
③ 被害を受けたスタッフのメンタルケアおよび安全対策を徹底いたします。

制定日：2026 年 10 月 1 日