



2025年2月28日

各 位

会 社 名 モロゾフ株式会社  
代表者名 代表取締役社長 山口 信二  
(コード番号 2217 東証プライム市場)  
問合せ先 取締役 経営統括本部長 磯野 健治  
(TEL. 078-822-5000)

## 「カスタマーハラスメント基本方針」の策定について

当社は、本日開催の取締役会において、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し、2025年4月1日付けで実施することを決議いたしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

### 1. はじめに

当社は「こころつなが。笑顔かがやく。」を企業スローガンとし、「最高のおいしさ」「安全安心な品質」「最良のサービス」をめざして、日々進化することで、全てのお客様に感動と笑顔をお届けすることを目指しております。そのために、日々お客様からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、商品やサービスの向上に取り組んでおります。

一方で、一部のお客様からの要求や言動のなかには、従業員の尊厳を傷つけるものもあり、従業員の人権を守るとともに、安心して働ける環境を整えることがお客様満足度の向上のためにも重要であると考え、この度、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、基本方針を策定いたしました。

### 2. 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、その内容の妥当性に照らして、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って、手段・態様により従業員の就業環境が害されるものと定義いたします。

#### 1) お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合の事例

- ①当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ②要求の内容が、当社の提供する商品・サービスとは関係がない場合

#### 2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上から見て不相当な言動の事例

- ①身体的な攻撃
- ②精神的な攻撃(暴言、脅迫、SNS等での誹謗中傷など)
- ③継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ④長時間の拘束的な行動(不退去、居座りなど)
- ⑤性的な言動、ストーカー行為
- ⑥人格否定や差別的な言動
- ⑦不当な商品交換の要求や金銭補償の要求

上記記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

- ・合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントと当社において判断した場合は対応を打ち切り、以降のご来店をお断りする場合がございます。

あります。

- ・更に悪質と判断した場合は、警察や外部の専門家（弁護士など）と連携し、法的措置も含めて対処する場合があります。

#### 4. 当社の体制と従業員への対応

- ・カスタマーハラスメントの対応方法と手順を定め、対応方針の従業員等への周知・啓発の実施をいたします。
- ・従業員等がカスタマーハラスメントを受けた場合に、会社として適切な対応ができる体制を確立するとともに、当該従業員等への配慮と保護に努めます。

#### 5. お客様へのお願い

当社はこれからも、お客様の要望にお応えし、商品やサービスの向上に努めることで、お客様との更なる信頼関係を築き上げることを目指してまいります。

しかしながら、万が一、お客様からのカスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、基本方針に則りまして毅然とした対応をいたしますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

以 上