



# 「モスグループ カスタマーハラスメント対応方針」 策定について

モスバーガーを展開する株式会社モスフードサービス(代表取締役社長:中村 栄輔、本社:東京都品川区)では、モスグループで働くメンバーの一人ひとりの人権、健康、安全を尊重し、カスタマーハラスメントのない公平で持続可能な社会の実現を目指すため、「モスグループ カスタマーハラスメント対応方針」を 2025 年 4 月 1 日付で策定したことをお知らせいたします。

## ＜モスグループ カスタマーハラスメント対応方針＞

私たちモスグループでは「おいしさ、安全、健康」という考え方を大切にされた商品を「真心と笑顔のサービス」とともに提供することに一貫して取り組んでいます。一方で、一部のお客さまからの私どもの従業員に対する、人権や尊厳を侵害する言動やハラスメント等により就業環境が脅かされる事態も発生しております。グループの経営理念と人権方針に基づいた従業員への安全配慮のため、お客さまから社会通念に照らして許容される範囲を超えた要求や言動があった場合に然るべき対応を行うために、本カスタマーハラスメント対応方針を定めます。また同時に、当グループの従業員が、顧客としてハラスメントを行わないよう研修を行います。

※当方針については、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」等に基づき、作成しております。

### ＜カスタマーハラスメントの定義＞

お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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、労働者の就業環境が害されるものを指します。

### ＜カスタマーハラスメントの具体例＞

#### 「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

#### 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

- ・暴言や、威嚇行為
- ・同じ要望や、クレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為
- ・過剰な弁償や、金品の要求
- ・合理的理由のない従業員への処罰の要求
- ・侮辱、人格を否定する発言
- ・プライバシー侵害行為
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・その他上記に準ずる行為

### <カスタマーハラスメントと思われるお客さまへの対応>

- ・合理的な解決に向けて組織的に対応いたします。
- ・法令等に抵触する可能性がある場合、警察、弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、適切に対処いたします。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合、以降当該お客さまの入店、ご利用をお断りする場合がございます。

### <お客さまへのご協力のお願い>

私たちは、経営方針のもとお客さまにご満足いただけるサービスの提供に努め、過失や瑕疵が発生した場合には真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントと思われる行為があった場合は、本方針に沿った対応をいたしますので、ご理解のほどお願い申し上げます。

<報道関係者からのお問い合わせ先>

株式会社モスフードサービス 広報 IR・SDGs グループ

E-mail : [pr@mos.co.jp](mailto:pr@mos.co.jp)

<お客様からのお問い合わせ先>

お客様相談室 TEL : 0120-300900 (受付時間:10:00~17:00)

<ご参考> ●モスフードサービス企業サイト <https://www.mos.co.jp/company/>

●モスグループの環境・社会活動「モスの森」 <https://www.mos.jp/mori/> ●モス公式通販サイト「Life with MOS」 <https://ec.mos.jp/>