

株式会社プログレ（鳥開総本家）
カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）は、従業員の人権や尊厳を深く侵害し、その心身の安全を脅かすものであり、決して許されるものではありません。

株式会社プログレ（以下「当社」という。）は、すべてのお客様に安心・満足していただける料理とサービスの提供を目指すとともに、店舗および本部で働くすべての従業員が安心して安全に職務に従事できる環境を確保することが、健全かつ持続的な店舗運営において不可欠であると考えます。

当社は、お客様からの正当なご意見・ご要望、建設的なお申し出に対しては、今後も誠心誠意、真摯に向き合っております。

しかしながら、社会通念上許容される範囲を超える不当な言動や要求に対しては、従業員の心身の安全と労働環境を守るため、組織として毅然とした態度で対応することを、ここに宣言いたします。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、お客様等（取引先、関係者を含む）による従業員（正社員、契約社員、アルバイト、パート等、当社で働くすべてのスタッフ）に対する言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、または要求を実現するための手段・態度が「社会通念上許容される範囲を超えたもの」であり、従業員の就業環境や店舗の営業活動が害されるものを指します。

3. 当社におけるカスタマーハラスメントに該当する行為の例

当社においてカスハラに該当する、あるいはそのおそれがあると判断する行為には、以下のようなものが想定されます。

なお、以下は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。

（1）身体的な攻撃

暴行、傷害、物の損壊、従業員への物・料理の投擲など

（2）精神的な攻撃

脅迫、威嚇、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、怒鳴り声、暴言、土下座の強要など

（3）継続的・執拗な言動

何度も同様のクレームを繰り返す、不当な長電話、長時間の問いつめなど

（4）拘束的な言動

長時間の居座り、不退去、従業員の拘束、退店拒否など

（5）不当・過剰な要求

金品の不当な要求、法外な値引きの強要、全額返金や無償提供の強要、合理的な理由のない特別扱いの要求など

(6) 対応不可能な要求

店舗の営業時間外の個別対応の強要、提供不可能なサービスやルールの例外適用を求めることなど

(7) 従業員個人への攻撃・つきまとい

特定従業員への執着、名札や外見に対する侮辱・脅迫、セクシャルハラスメントなど

(8) プライバシーの侵害・SNS での誹謗中傷

許可のない従業員の撮影・録音、その写真や動画の SNS 等への投稿、ネット上での名指しの誹謗中傷・プライバシー情報の公開など

4. 当社におけるカスタマーハラスメントへの対応方針

当社は、上記に該当する行為が認められた場合、従業員個人に任せることなく、店舗および本社が一体となり、組織として以下のとおり毅然とした対応を行います。

悪質な行為や犯罪行為（暴力、脅迫、恐喝、不退去、営業妨害等）と判断した場合には、ためらうことなく警察へ通報・相談を行うとともに、弁護士等の専門家と連携し、民事・刑事の両面から厳正な法的対処をとります。

制定日

2026 年 10 月 7 日

株式会社プログレ

代表取締役 西村 和則