

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ムーミン物語（以下「当社」）は、「余白と、暮らす。」というコンセプトの下、自然豊かな森と湖に囲まれた環境で、お客様が日常から離れ、自分のペースでゆったりと過ごせる時間を提供しております。自然の中に身を置くことで心が洗われ、誰もがやさしい気持ちになれるようなかけがえのない体験を通じて、事業に関わるすべての人々の人権が尊重され、より多くのお客様にご満足いただけるよう、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

1. カスタマーハラスメントに対する基本方針

ムーミンバレーパーク・メッツァビレッジは、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えるように努めております。

一方で、お客様から社会通念上不相当な要求や言動を受けた場合には、従業員の人格や尊厳が傷つけられ、就業環境に悪影響を及ぼすとともに、他のお客様へのサービス提供や安全確保に支障が生じる可能性があります。

私たちは、従業員の人権を守り、他のお客様に安心してご滞在いただくため、これらの要求や言動に対しては組織的かつ毅然とした態度で対応いたします。現場の判断のみに委ねることなく、速やかに報告・相談・引き継ぎを行う体制を構築して組織対応を徹底いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

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」に準拠し、お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの、および他のお客様の安全・快適な環境を損なうものをカスタマーハラスメントと定義いたします。

3. カスタマーハラスメントの対象となる主な行為

以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

（１） 要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ 商品やサービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、提供する商品やサービスの内容と関係がない場合

（２） 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものの例

- a. 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの
 - ・身体的な攻撃（物を投げつける、殴る、蹴る、強く押すなどの暴行・傷害行為）
 - ・精神的な攻撃（脅迫、侮辱、誹謗中傷、名誉毀損、人格否定、暴言）
 - ・威圧的な言動、差別的な言動、性的な言動
 - ・継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
 - ・拘束的な行動（不退去、居座り、必要な時間を超える長時間の電話）
 - ・土下座の要求
 - ・従業員個人への攻撃、要求
 - ・従業員を盗撮する行為、つきまとい行為
- b. 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの（過度な要求等）
 - ・優遇措置、商品交換、金銭補償（無償、返金、割引）の要求
 - ・謝罪、面会等の要求

（３）その他の迷惑行為

当社、当施設および従業員に対するインターネット・SNS 上での誹謗中傷、プライバシー画像の投稿等

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢および組織的措置

お客様からいただいたご意見・ご要望に対しては、合理的な解決に向けて、理性的な話し合いを行うことで、よりよい関係の構築に努めてまいります。

要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、原則として以降の対応および施設・サービスのご利用をお断り（退園要請・入園拒否等）いたします。

悪質な行為や犯罪行為に対しては、現場でのやり取りの記録・録音・録画等を行い、警察への通報および法的措置を含めた厳正な措置を講じます。

5. 社内体制および従業員支援の取り組み

- ・カスタマーハラスメントから従業員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に会社として適切な判断や対応ができる社内体制を構築いたします。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員に必要な教育を行い、対処法を習得するための施策を実施いたします。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身両面のサポート・ケアに努めます。
- ・当社従業員自身がお取引先様に対し、カスタマーハラスメントを行うことのないように、従業員に教育を行います。

6. お客様へのお願い

当社は、今後も事業に関わる人々の人権が尊重され、尊厳が守られるよう力を尽くします。これからもお客様のご意見・ご要望に寄り添い、より良い商品・サービスを提供しご満足いただけるよう従業員一同努めてまいりますので、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定日：2026年9月1日
飯能市大字宮沢 327 番地 6
株式会社ムーミン物語