

「ファミリーマート カスタマーハラスメントに対する方針」

ファミリーマートは、「あなたと、コンビニ、ファミリーマート」のコーポレートメッセージのもと、地域社会を「ファミリー」(家族)と考え、安全・安心で質の高い商品・サービスを提供し、お客さまのご期待に応え、法令遵守はもとより、地球環境・人権に配慮した事業活動に取り組むことで、持続可能な地域・社会づくりの実現を目指しています。

一方で、ファミリーマートのサービスをご利用されるお客さまの一部には、カスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられることがあり、これらの行為は、ファミリーマートで働く一人ひとりの尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

継続的に安全・安心で質の高いサービスを提供していくためには、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした対応を行い、働く一人ひとりの安全を守ることが不可欠と考え、「ファミリーマート カスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定いたします。

■カスタマーハラスメントへの対応と取り組み

ファミリーマートで働く一人ひとりの安全を守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、適切な対応の為、警察や弁護士など外部専門家と連携し、本方針に沿って厳正に対処します。

- ・「ファミリーマート カスタマーハラスメント方針」開示による企業姿勢の明確化
- ・ファミリーマートで働く一人ひとりへの周知・啓発・対応方法・手順の策定
- ・ファミリーマートで働く一人ひとりへの教育・研修の実施
- ・ファミリーマートで働く一人ひとりからの相談・報告体制の整備

■カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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り、当該手段・態様により、ファミリーマートで働く一人ひとりの就業環境が害されるおそれがあるもの

【該当する行為例】※以下の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。

- ・身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)や威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・個人への攻撃や要求
- ・個人情報等のSNS/インターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

ファミリーマートは、働く一人ひとりの人権を尊重し、誰もが安全で安心に働ける環境を常に維持することに努めてまいります。

株式会社ファミリーマート 代表取締役社長

小谷 建夫