

カスタマーハラスメントに対する方針

株式会社沖縄ファミリーマートは、「ファミンチュ」を掲げ「地域に密着」を実践すべく、沖縄の皆様の暮らしに寄り添い、地域と共に歩んでまいりました。

私たちは、これからも「あなたと、コンビニに」信頼される存在であり続けるため、お客様に誠実に向き合い、安全・安心で質の高い商品・サービスの提供に努めております。

一方で、従業員の尊厳を傷つけ、安全な就業環境を脅かす著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対しては、従業員の心身の健康を守り、持続可能な店舗運営とサービス提供を維持するため、「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。

対象となる主な行為

厚生労働省の指針に基づき、お客様のご要望の内容が妥当性を欠くもの、またはご要望を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な行為を対象とします。具体的には以下の行為を含みますが、これらに限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

当社の対応方針

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、当社は以下の通り厳正に対処いたします。

- 従業員等だけの問題とは捉えず、当社が一体となり連携して組織的に企業として毅然と対応します
- 悪質性が高いものに対しては、法的措置の検討や警察や弁護士等外部機関と連携し厳正に対処します
- 事案の顛末を正確に把握するために、お客様との会話を録音・録画することがあります
- 事案の態様に応じお客様の店舗への立入をお断りすることもございます

沖縄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。