

# 「フジ カスタマーハラスメントに対する指針(ガイドライン)」

## の策定について

株式会社フジ（本社：広島県広島市 / 代表取締役社長：山口<sup>やまぐち</sup> 普<sup>ひろし</sup>）は、従業員が安心して働ける環境づくりと、よりよいお客さまとの関係を構築し、お客さまと従業員の「圧倒的な安心とワクワク」の実現を目指すため、「フジ カスタマーハラスメントに対する指針（ガイドライン）」を策定いたしました。

当社は、最も地域に貢献する企業集団として、従業員一人ひとりが常にお客さまを第一に考え、行動することに努めてまいりました。お客さまの声は、私たちの経営の原点であるとして、真摯に受け止め、迅速かつ誠実な対応を行っております。

一方で近年、要求の内容に妥当性を欠くものや、その実現手段・態度が社会通念上不適切であり、従業員の就業環境に悪影響を及ぼす事案も見受けられます。そのような場合には、毅然とした姿勢で従業員を守り、健全な職場環境の維持を最優先いたします。

今後も本指針を踏まえ、健全な職場環境づくりとお客さまとのよりよい関係構築に努め、地域社会から信頼される企業を目指してまいります。

### 【カスタマーハラスメントの対応について】

お客さまからのお申し出の中で、明らかに要求の内容に妥当性を欠くものや要求を実現するための手段・様子が社会通念上不適切であり従業員の就業環境が害されるものについては、下記の内容で対応いたします。

1. 合理的な解決に向けて話し合いを行います。
2. 個人の対応とせず、組織的に対応いたします。
3. 警察、弁護士等の適切な外部の機関又は専門家に相談のうえ、適切に対処いたします。
4. カスタマーハラスメントが認められた場合は、お客さまの今後の入店およびお取引をお断りする場合がございます。
5. ソーシャルメディアの対応についてもイオンのソーシャルメディア対応基準に基づき対応いたします。

## 【対象となる行為例】

### (1) 要求の内容が妥当性を欠くもの

- 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
- 要求の内容が提供する商品・サービスの内容とは関係がないもの

### (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

- 暴行、傷害等の身体的な攻撃、商品・備品等の損壊
- 怒声・罵声を浴びせる等の威圧的な言動、脅迫、暴言
- 従業員等の名誉・プライバシーを侵害する誹謗中傷、名誉棄損、侮辱等
- 過剰な繰り返しによる大量の問い合わせ等、継続的または執拗な言動
- 長時間にわたる電話、店舗からの不退去、事務所外での従業員に対する拘束的な行動
- 従業員等に対する差別的な言動
- 従業員等に対する接触、待ち伏せ、つきまとい等、身体的・精神的な性的言動
- その他、不当な商品交換・金銭補償・謝罪の要求、他のお客さまへの迷惑行為

※上記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。

## 【取り組みについて】

- カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の従業員向けの研修を実施
- カスタマーハラスメントやお客さま対応に関する社内体制の整備

**株式会社フジ** 経営企画部 広報・IRグループ

〒732-0814 広島県広島市南区段原南1丁目3-52 広島段原ショッピングセンター5階

TEL : 082-535-8516 FAX : 082-261-0056 URL <https://www.the-fuji.com/company/>



# NO! カスハラ

## お客様と従業員が 尊重しあえる社会



**AJS** オール日本スーパーマーケット協会

一般社団法人  
**全国スーパーマーケット協会**  
National Supermarket Association of Japan

**JSA** 一般社団法人 日本スーパーマーケット協会

 **経済産業省**  
Ministry of Economy, Trade and Industry

 **厚生労働省**  
Ministry of Health, Labour and Welfare