News Release

2024年12月24日
株式会社 マミーマート

「株式会社マミーマート カスタマーハラスメント対応方針」制定のお知らせ

この度当社では、従業員の人権を尊重し、より安心して働ける環境を整えるために、「株式会社マミーマート カスタマーハラスメント対応方針」を制定いたしましたので、お知らせいたします。

当社は、グループコンセプトである「Enjoy　Life!」の考え方に基づき、ご来店頂いたすべての皆様が楽しくお買い物ができるようにとの考えのもと、店舗作りを進めております。お客様のご意見・ご要望には引き続きマミーマートグループとして誠意をもって真摯にご対応させていただきます。

お客様の笑顔と地域の笑顔、未来の笑顔を増やすとともに、従業員の笑顔も同時に増やしていく為、以下の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ってまいります。

＜カスタマーハラスメントの定義＞

1.当社では、カスタマーハラスメントをお客様からのクレーム・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、要求の手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当社従業員の就業環境が害されるものと定義し、具体的には次のような行為をいいます。

(1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
(2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
(3) 継続的（繰り返し）執拗な言動
(4) 威圧的な言動（怒鳴る、大声を出す、威嚇する）
(5) 過度又は不合理な要求（土下座の要求、従業員の処分・解雇等の要求）
(6) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
(7) 差別的な言動
(8) 従業員個人への攻撃・要求

(9) 謝罪の強要（謝罪をしても繰り返し執拗に謝罪を強要する）
(10)セクシャルハラスメント行為、つきまとい行為
(11)従業員のプライバシーを侵害する行為（撮影、SNS・インターネット投稿等）
(12)その他、当社が悪質と判断する行為

2.カスタマーハラスメントに該当するか否かは、当社がお客様および従業員等からの情報に基づき判断いたします。

3.当社におけるお客様とは、実際に商品・サービスを利用したお客様や今後利用する可能性がある潜在的なお客様だけでなく、お取引先様などの事業者も含まれます。

＜カスタマーハラスメントへの対応＞

1.カスタマーハラスメントと判断した場合、原則として、当社は、お客様の対応を中止させていただきます。

2.前項の場合、当社が管理する店舗、事務所、敷地への立ち入りをお断りさせていただくことがあります。また、警察や弁護士など、より専門的な知識を有する外部機関と連携し、法的手段や刑事手続きなどの対応を取ることがあります。

＜社内の対応＞

1.カスタマーハラスメントに対して問題意識を持ち、その対策に努めます。

2.従業員に対する配慮の措置を適正に行います。（複数名で組織的に対応する、弁護士に対応を委任する、メンタルヘルス不調への対応・ケア等）

3.社内対応マニュアルに沿った従業員研修を実施します。

4.社内で相談できる窓口を整えます。

＜付則＞

この対応方針は2024年12月6日から施行します。

方針の内容については、当社WEBサイト(カスタマーハラスメント対応方針 | マミーマート)にて公開しております。

以上

＜この件に関する問い合わせ先＞
株式会社マミーマート　総合企画室　TEL　048-654-2516
（受付時間　土・日・祝日を除く　9：00～17：00）