

## カスタマーハラスメント 基本方針

2025年2月

### ◆ はじめに

西友では企業理念である「西友が身近にあるしあわせ」を目指し、商品及びサービスの向上に取り組んでおります。

しかしながら、一部のお客様によるカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為によって、他のお客様に気持ちよく当社店舗をご利用いただくことができず、また、当社従業員の就業環境の悪化がもたらされることがございます。

そこで、多くのお客様に当社店舗でのお買い物を楽しんでいただくとともに、従業員が心身ともに安心して働ける環境を整備することを目的として、「カスタマーハラスメント基本方針」（以下、「本基本方針」と言います。）を策定致しました。

### ◆ カスタマーハラスメントの定義とカスタマーハラスメントに該当する行為例

#### ■ 定義

西友では、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」の内容を踏まえ、「お客様からのクレーム・要求の内容に妥当性を欠くもの、または、クレーム・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、これにより、当社従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

#### ■ 行為例（なお、以下は例示であり、カスタマーハラスメントに該当する行為はここに記載した行為に限られるものではありません。）

- 殴る・蹴る・掴む・突き飛ばす・物を投げつけるなどの身体的な攻撃、施設・備品・商品等の破壊
- 威嚇・怒声・罵声・物を叩く・物を蹴るなどの威圧的な言動
- 脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱等
- 土下座の要求その他不当・過剰な行為の要求
- 居座り行為・店舗及び敷地等からの不退去、従業員の監禁・拘束
- 繰り返し、又は執拗な言動
- 従業員に対する差別的・性的な言動、プライバシー侵害（つきまとい・盗撮・個人情報の SNS 投稿）等
- その他要求の内容に妥当性を欠くもの、又は、要求内容の妥当性に関わらずその要求を実現するための手段・態様が不相当であると判断される行為

### ◆ カスタマーハラスメントへの対応

#### ■ 社外対応

お客様から当社に対するご意見・ご苦情をいただいた場合には、真摯に受け止め、今後も変わらず誠実に対応させていただきます。

但し、カスタマーハラスメント行為があったと判断した場合は、当該お客様に対するサービスの提供を

中止又は停止をさせていただくとともに、当該お客様に対する一切の対応を打ち切らせていただく場合がございます。

また、店舗又は当社施設からの退去を求め、以後の来店及び当社施設のご利用もお断りする場合があります。

なお、カスタマーハラスメント行為の内容によっては、警察や弁護士など外部機関と連携し、法的措置を取らせていただきます。

#### ■ 社内対応

カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身両面のケアに努めます。

カスタマーハラスメントへの対応方法を定め、従業員に必要な教育を行います。

本基本方針の従業員への周知を実施します。

#### ◆ 本基本方針についてのご理解・ご協力をお願い

当社はカスタマーハラスメントに該当する行為があった場合には、本基本方針に沿って、毅然と対応させていただきますので、ご理解とご協力のほどお願い申し上げます。

私たちは、お客様のくらしがより豊かになるよう挑戦し続けます。