

2025年3月10日

富士シティオ株式会社  
代表取締役社長 川本 大作

### 富士シティオ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

はじめに、私たちの原点は、お客様を大切にすることを有することです。富士シティオ株式会社は、1952年の創業以来、売り手によし、買い手によし、世間によしという「三方よし」の精神で、常に「地域社会のより豊かな暮らしと幸福のためにご奉仕する」ことを基本理念に営業活動を続けてまいりました。

今後、当社の事業成長と持続可能な社会の形成への貢献を両立させていくために、当社事業の影響を受けるすべての人々の基本的な人権を尊重し、心身の健康や安全を確保することは企業の重要な責務であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。当社が運営する店舗においては、当社で定めた基本方針に基づき、お客様と従業員の人権を共に尊重し、お客様の信頼や期待に応えていくため、万が一お客様からの社会通念上相当な範囲を超えた要求・言動や、従業員の人格を否定し尊厳を傷つける言動には毅然とした態度で対応します。健全な職場環境を確保しつつ、引き続きお客様へ誠意を持って対応し健全な関係を維持していくことを心掛けます。

#### 【富士シティオの考えるカスタマーハラスメントの定義】

厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容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って、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの。」を当社はカスタマーハラスメントと定義します。上記の観点からカスタマーハラスメントの判断をいたします。

以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

#### 【対象となる行為例】

##### ◆お客様からの要求の内容が妥当性を欠く場合

- 当社が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、当社が提供する商品・サービスの内容と何ら関係がない場合

##### ◆要求を実現するための言動が社会通念上不相当なもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動

- 土下座の要求
- 継続的（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求

◆要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く）

**【カスタマーハラスメントへの対応】**

- 合理的な解決に向けて話し合いを行います。
- 個人の対応とせず、組織的に対応いたします。
- 悪質と判断される場合は、警察・弁護士などと連携し、組織として厳正に対処させていただきます。
- お客様からの要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を中断またはお断りをさせていただきます。

**【富士シティオの取組みについて】**

- カスタマーハラスメントやお客様対応に関する知識及び対処方法の研修を実施。
- カスタマーハラスメントやお客様対応に関する相談窓口を設置。
- 被害にあった従業員への精神的・身体的なフォローの実施。

**【お客様へのお願い】**

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく当社の商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解の程よろしく願いいたします。

今後も引き続きお客様とのより良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。