



2025年3月7日

ミニストップ株式会社

(コード番号9946 東証プライム)

各位

ミニストップ カスタマーハラスメント対応方針を策定 ～ミニストップに関わるすべての人々が安全・安心に 働くことが出来る環境づくりのために～

ミニストップ株式会社は、ミニストップをご利用いただくすべてのお客さまが安心してご利用いただける環境づくりと、ミニストップに関わるすべての人々が安全・安心に働くことが出来る環境づくりのため、「カスタマーハラスメント対応方針」を策定いたしました。

私たちミニストップは、『私たちは、「おいしさ」と「便利さ」で、笑顔あふれる社会を実現します』というミッションを掲げ、お客さま満足の実現を目指し事業活動を推進しています。

このミッションのもと、加盟店をはじめとした多くのステークホルダーとともに環境課題、社会課題を捉え持続可能な社会の実現に向けて積極的に取り組み、安全・安心な商品やサービスの提供を通じて、お客さまや地域社会から信頼されるお店づくりを目指しております。

一方、一部ではございますが、店舗業務に従事するスタッフやミニストップ関係者に対する心ないお言葉や動画撮影等の迷惑行為、また社会通念上不当な要求もございます。

今回、「カスタマーハラスメント対応方針」を策定することで、お客さまに安心してご利用いただけるお買い物環境の提供と、一人ひとりの人権、多様性を尊重し、事業に関わるすべての人が活躍できる環境整備を進め、笑顔あふれる社会の実現につなげてまいります。

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の「カスタマーハラスメント」の定義に基づき、ミニストップでは、「お客さまからのご意見ご指摘・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、またはそ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り、当該手段・態様により、ミニストップで働く一人ひとりの就業環境が害されるおそれがあるもの」をカスタマーハラスメントと定義し、対応してまいります。

【取り組み】

- 「カスタマーハラスメント対応方針」の周知のため、「レジコマーシャル」や「ポスター」の 掲示を行ってまいります。
- 店舗従業員に対して、接客やオペレーション等に関する教育を強化し、お客さまにご不快な思いをおかけしないよう接客レベルの向上を図り、安心してご来店いただける店舗づくりを実現することで、私たちの大切なお客さまと私たちの大切な従業員がお互いに尊重される社会を目指してまいります。

【ミニストップ お客さま対応方針ホームページURL】

<https://www.ministop.co.jp/policy.html>





2025年3月7日

ミニストップ株式会社

(コード番号9946 東証プライム)

【カスタマーハラスメント対象事例】

※以下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。

「要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・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)
- ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し・威圧的な言動・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動、長時間の電話
- ・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、インターネット・SNSへの個人情報(画像・音声含む)の投稿

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

- ・不当な商品交換の要求・不当な金銭補償の要求
- ・過剰な謝罪の要求

これらのカスタマーハラスメントから、ミニストップで働く一人ひとりを守るため、話し合いによる解決に至らない場合、警察や然るべき機関への相談を行い、適切に対処してまいります。

【店頭展開販促物:レジコマーシャル】



【店頭展開販促物:ポスター】



画像はイメージです。



木を植えています
私たちはイオンです