

さんがEXPRESS

掲示用

発行所
セブン&アイグループ労働組合連合会
イトーヨーカドー労働組合
東京都品川区南大井6-27-18
TEL 03-5493-6440
FAX 03-5493-6469
発行者 小鷲 良平 編集者 松川 将也



現場の悩み、組合員の声を受けて カスタマーハラスメントにおける 会社対応指針を策定！



2025年1月16日（木）、店長会議にて株式会社イトーヨーカ堂のホームページ上に『「カスタマーハラスメント」における対応指針策定について』が掲載されることが共有されました。従業員の心身を守り、安心して働ける環境づくりに向けて、会社の対応姿勢や取り組みについて、世論・お客様への発信として対応指針に明記されています。

UAゼンセン流通部門では、カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）対策の法制化をめざし、2015年から取り組みを進めています。またイトーヨーカドー労働組合では、2017年よりカスハラについてのアンケート調査を実施し、現場実態を明らかにするとともに、UAゼンセン流通部門が進める労働運動に参画して要請活動や世論喚起につなげてきました。2024年冬期一時金団体交渉や労使専門委員会において会社と協議を行い、この度、対応指針が示されることとなりました。東京都ではカスハラ防止条例が2025年4月から施行されるなど、社会においてもカスハラ対策について動き出しています。

今後も組合員の声会社を伝え、皆さんが安心して働ける環境となるよう取り組んで参りますので、引き続き各種活動への参加・参画をよろしくお願ひいたします。

カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのご指摘・言動の内、当該ご指摘・言動の要求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・態様が不相当なものであって、当該手段・態様により従業員等の就業環境が害されるものを指します。

【カスタマーハラスメントの行為例】

- ・暴力、暴言、脅迫、恐喝または威圧的な言動、土下座の要求など
例）大声で威圧する、怒鳴る、物やお金を投げる、殴る、蹴る、唾を吐くなど
 - ・合理的理由のない 謝罪要求、文書要求、返品・交換の要求、他社製品への交換要求、金銭や金券の要求、個別優遇の要求、従業員等への処罰要求（解雇、部署異動等）など
 - ・長時間の拘束、継続的な対応、居座り、いわれも無い言動の繰り返し
例）何度も電話をかけてくる、閉店時間になっても退店していただけない等
 - ・従業員等の人格否定、侮辱発言、プライバシーの侵害
 - ・盗撮、つきまとい、同意のない身体接触
 - ・SNSやインターネット上での個人や会社に対する誹謗中傷
- 上記の定義および行為例は、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」に基づき策定しております。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

イトーヨーカドー「カスタマーハラスメント」における
対応指針策定についてのお知らせ

カスタマーハラスメントにおける対応指針

はじめに

株式会社イトーヨーカ堂（以下、当社）は、創業の精神「信頼と誠実」のもと、一人一人のお客様の声に真摯に耳を傾け、寄り添った対応に努めることで、地域の皆様信頼され、地域と共に成長する企業を目指しております。

一方で当社は、セブン&アイグループ人権方針に沿って従業員の人権も尊重しています。店舗や本社のお客様対応窓口では、一部のお客様からの社会通念上不相当な言動や不当な要求等により、従業員に心身に悪影響を及ぼしたり、業務に支障をきたすことがございます。

当社は、従業員が安心して働ける就業環境をつくるために、社会通念上不相当な言動や要求等には、毅然とした態度で対応すべく、「カスタマーハラスメントにおける対応指針」を策定いたしました。

カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのご指摘・言動の内、当該ご指摘・言動の要求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・態様が不相当なものであって、当該手段・態様により従業員等の就業環境が害されるものを指します。

【カスタマーハラスメントの行為例】

- ・暴力、暴言、脅迫、恐喝または威圧的な言動、土下座の要求など
例）大声で威圧する、怒鳴る、物やお金を投げる、殴る、蹴る、唾を吐くなど
- ・合理的理由のない 謝罪要求、文書要求、返品・交換の要求、他社製品への交換要求、金銭や金券の要求、個別優遇の要求、従業員等への処罰要求（解雇、部署異動等）など
- ・長時間の拘束、継続的な対応、居座り、いわれも無い言動の繰り返し
例）何度も電話をかけてくる、閉店時間になっても退店していただけない等
- ・従業員等の人格否定、侮辱発言、プライバシーの侵害
- ・盗撮、つきまとい、同意のない身体接触
- ・SNSやインターネット上での個人や会社に対する誹謗中傷

『イトーヨーカドー「カスタマーハラスメント」における対応指針策定についてのお知らせ』 （一部抜粋）

当社は、セブン&アイ・グループ人権方針に沿って従業員の人権も尊重しています。店舗や本社のお客様対応窓口では、一部のお客様からの社会通念上不相当な言動や不当な要求等により、従業員に心身に悪影響を及ぼしたり、業務に支障をきたすことがございます。

当社は、従業員が安心して働ける就業環境をつくるために、社会通念上不相当な言動や要求等には、毅然とした態度で対応すべく、「カスタマーハラスメントにおける対応指針」を策定いたしました。

— 掲示期間 2025年2月20日（木）まで —