

STOP

カスハラ



NO! カスハラ
お客様と従業員が
尊重しあえる社会

NO!

NO!

AUS オール日本スーパーマーケット協会
経済産業省
厚労省

STOP
カスタマー・ハラスメント

暴言、脅迫、大声
従業員の人権否定
盗撮、付きまとい行為

不当、過剰な要求
長時間拘束や居座り
SNS 上の誹謗中傷

より良いサービス提供をめざして

株式会社イトーヨーカドー（以下、当社）は、店舗の信頼に支えられ、地域と共に成長する企業を目指しています。
一方で当社は、カスタマビリティ（顧客体験）を向上させるために、一部の店舗から社会風俗と不調和な言動や
要求等により、従業員の心身に悪影響を及ぼしたり、業務に支障をきたすことがあります。お客様に気持ちよくご利用いただき、従業
員がより良いサービスを提供できるようにご理解とご協力をお願いいたします。

イトーヨーカドー ヨーカマート YORK FOODS
ヨークプライス COMFORT MARKET

カスハラとは、不当な行為や要求、クレーム、言動によって、従業員の就業環境を害する行為です
従業員が安心して働ける就業環境づくりに向けて未然にカスハラを防ぐ取り組みを行っています

あなたの安心が、
みんなの笑顔につながる

社内取組①

カスハラ対策の 啓発ポスターを店頭掲示



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

イトーヨーカドーのカスタマー・ハラスメントにおける対応指針を策定いたしました。

社内取組②

カスハラ対応指針を 会社HPで公開



悪質クレーム・カスタマー・ハラスメント
『対応マニュアル』

イトーヨーカドー お客様相談部 作成

社内取組③

カスハラ対応マニュアルを 社内発信

カスハラを受けた時やカスハラを見かけたら
店責任者、本部窓口または組合役員に相談しましょう！



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



イトーヨーカドー労働組合
ヨーク分会