

令和7年3月 21 日

組合員 各位

令和元年6月の労働施策総合推進法等の改正を受けて、令和2年1月に「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」(令和2年厚生労働省告示第5号)が策定され、現場における、いわゆるカスタマーハラスメントに対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められました。

その後、令和5年2月には、厚生労働省より、対策の必要性の理解を深め、自主的な取組を行ってもらうことを目的に「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が作成、公表されました。

本来、顧客等からのクレームは、それ自体が問題とはならず、業務の改善や新たな商品・サービスの開発につながり得るものですが、不当・悪質なものは従業員への過度なストレス、通常業務への支障を来すものともなり得ます。

こうした情勢を踏まえ、この度、食肉加工業界の取組として、大手4社の担当部署が連携して「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。組合員各位におかれましては、かような事情をご賢察いただき、消費者等の皆様のご理解を一層深めて頂くと共に、自社の従業員を守るためにも、社独自の方針を検討するに際し、本基本方針を参考のうえ、カスタマーハラスメント対策を構じて頂ければ幸いです。

日本ハム・ソーセージ工業協同組合

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

私たちは、お客様により良い商品をお届けすることを最優先とし、安全・安心でご満足いただける商品・サービスの提供に努めており、お客様の声に真摯に耳を傾け、ご意見やご指摘には誠実な対応を心がけております。多くのお客様におかれましては、カスタマーハラスメントに該当する事案はなく、当社の商品・サービスをご利用いただいております。

一方で、一部のお客様から、社会通念に照らして不適切と思われる言動や要求（従業員の人格を否定する発言、暴言、合理的理由のない謝罪要求など）が寄せられることがあります。これにより、従業員の尊厳が損なわれ、職場環境が悪化するケースが生じています。

従業員・お客様の人権が互いに尊重され、持続的にお客様に高品質な商品、サービスを提供できるよう、心身ともに健康で働きやすい環境を整えることが重要であるという考えのもと、「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。

カスタマーハラスメントとは？

お客様からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの。

カスタマーハラスメントと考える行為

主な行為	行為例
拘束的な言動	・長時間の電話、何度も同じ説明を要求する など、長時間に渡る拘束 ・施設内に無断に立ち入る行為
身体的、精神的な攻撃	・恫喝・暴言・罵声・セクハラに該当する言動、侮辱的・差別的な発言等、人格否定につながる行為
継続的、執拗な言動	・同じ要望や執拗な申し出、度重なる電話やメール等の連絡、複数回のクレーム

	・執拗に言葉尻を捉え、揚げ足を取るなど、著しく業務に支障を及ぼす行為
威圧的、脅迫的な言動	・恫喝・罵声・暴言・土下座の要求等の言動 ・マスコミや SNS 等への暴露ならびに反社会的勢力とのつながりなどをほのめかした脅し
プライバシーの侵害や、名誉棄損にあたる言動	・従業員のプライバシーを侵害する行為 ・従業員を無断で撮影、録画、録音する行為 ・インターネット上の書き込み、SNS 等における投稿により、会社や従業員の信用を毀損させる行為
正当な理由のない要求	・正当な理由のない過度な商品やサービス、金銭、特別扱いの要求 ・正当な理由のない謝罪の要求 ・正当な理由なくお客様の自宅等への訪問や社会通念上に照らして逸脱した時間での応対を求める行為
その他の不適切な言動	・従業員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。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りません。(厚生労働省マニュアルはこちら [000915233.pdf mhlw.go.jp](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisaku/seisaku_000915233.pdf))

カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

万が一、カスタマーハラスメントと判断される言動などが確認された場合には、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお客様対応をお断りさせていただく場合があります。

また、インターネット上に従業員の個人名等が公開されていることが判明した場合は、削除要請その他法的措置を行うことも含めて対処いたします。

さらに、悪質と判断した場合には、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。

令和7年3月21日