

2025 年5月27日

株式会社カスミ

「カスタマーハラスメントに対する指針」の策定について

株式会社カスミ(本社:つくば市、代表取締役社長:塚田英明)は、カスタマーハラスメントに対する指針を策定いたしましたのでお知らせいたします。

カスミは、創業の精神「感謝と奉仕の経営」を礎とし、その時代に合わせて変わり続ける「共感創造の経営」を掲げております。

スーパーマーケットが果たすべき使命は、食を通じてお客さまの生活を豊かにすることであり、地域社会の発展や文化に貢献することです。そのために、一店舗一店舗が、わたしたち一人ひとりが、地元のお客さまから最も信頼され、ご支持いただけるよう、努力し続けることを目指しています。

一方で、ごく一部のお客さまの言動や不当な要求により、職場環境が害される事案が発生しております。お取引先さまを含む、カスミで働くすべての人が、働きがいを感じ、安心して働ける環境を構築するために、カスタマーハラスメントに対する指針(ガイドライン)を策定いたしました。

■カスタマーハラスメントの定義

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」に基づき、「お客さま等のクレーム・言動のうち、当該クレーム・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」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

【対象となる行為】

以下の記載は例示であり、こちらに限られるものではありません。

1. 要求の内容が妥当性を欠くもの
 - (1) 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
 - (2) 要求の内容が提供する商品・サービスの内容とは関係がないもの
2. 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
 - (1) 暴行、傷害等の身体的な攻撃や従業員が危険を感じる行為
 - (2) 暴言、大声、侮辱、誹謗中傷、脅迫、威嚇や威圧的な言動
 - (3) 土下座の要求
 - (4) 電話、メール等過剰な繰り返しによる大量の問合せ等、継続的又は執拗な言動

- (5) 電話や売場での長時間拘束、不退去、居座り
- (6) 従業員に対する差別的な言動
- (7) 従業員への性的な言動、待ち伏せ、つきまとい、盗撮
- (8) 従業員に対する解雇等の社内処罰の要求、従業員個人への攻撃
- (9) 会社、従業員の信用を棄損させる行為(無断撮影、SNS 投稿など)
- (10) 不相当な商品交換・金銭補償・謝罪の要求、他のお客さまへの迷惑行為

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスミは、働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客さまへの対応をいたしません。

さらに、悪質と判断される行為と認めた場合は、弁護士や、警察等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

■カスタマーハラスメントの取り組みについて

- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の従業員向けの研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに適切な判断、対応がとれるよう相談体制を整えています。

カスミは、これからも、お客さまのご要望にお応えし、サービスの向上に努めることで、お客さまとの信頼関係を築き上げることを目指していきます。

しかしながら、万が一、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、本方針に則って毅然とした対応をいたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

今後も引き続きお客さまとのより良い関係を築いていけるよう努めてまいります。

以上