伊藤ハム米久グループ カスタマーハラスメントに関する対応

はじめに

伊藤ハム米久グループは、常にお客様の立場に立ち、お客様の健康と豊かな食文化に貢献するため、安全・安心を前提とした高い品質の追求により、価値のある商品の開発、サービスの提供に努めております。

また、お客様からのお問い合わせ、ご指摘に対しては、真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応し、お客様の信頼と期待に応えていくことを心がけております。

一方で、一部のお客様からの社会通念の範囲を超えた要求やご指摘の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題と認識しております。

当社グループにおいては、他のお客様にご迷惑をおかけしないためにも、また、従業員の心身の安全を守るためにも、これらの言動や要求に対しては、適切に対処をさせていただきます。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、伊藤ハム米久グループではカスタマーハラスメントを「お客様等による妥当性を欠いた要求や、妥当性がある場合であっても社会通念上不相当な言動等により、従業員等の就業環境を害するおそれがあること」と定義いたします。

（厚生労働省マニュアルはこちら https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.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、適切な手続きを経たうえで、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、削除要請や名誉毀損・プライバシー侵害への対応など、必要に応じて法的措置を検討し、適切に対処いたします。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いたします。

カスタマーハラスメントに対する主な取り組み

・知識、対処法についての教育・研修の実施
・発生時の社内における相談窓口の整備
・被害にあった従業員のメンタルケア体制の整備

カスタマーハラスメントと考える行為

主な行為	行為例
時間拘束	・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、業務に支障を及ぼす行為
リピート、揚げ足取り	・執拗な申し出、度重なる電話やメール等の連絡、複数回に渡る部署を跨ぐ指摘 ・頻繁に来店し、その度に指摘を行う ・お客様が一方的な要求だけを繰り返し、応対者の対応のミスが出たところを執拗に責め立て、謝罪を受け入れようとしない
暴言・脅迫	・脅迫的な言動、反社会的な言動(反社会的勢力とつながっている事をほのめかす) ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・恫喝、罵声、暴言で応対者を責める ・土下座の強要 ・差別、人格否定につながる言動 ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動	・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への投稿(従業員の氏名公開等)により、会社や従業員の信用を毀損させる行為
正当な理由のない過度な要求	・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に照らして逸脱した時間で応対を求める行為
セクシャルハラスメント	・特定の従業員へのつきまとい、関係強要 ・従業員へのわいせつな言動や盗撮
その他の不適切な言動	・社会通念上著しく逸脱し、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