

令和7年4月1日

一般社団法人日本冷凍食品協会

冷凍食品業界におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

<はじめに>

2019年6月に、労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となった。

この改正を踏まえ、2020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」(2020年厚生労働省告示第5号)が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)に関して、事業主は、相談に応じ、適切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く、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ことが定められた。

当協会および会員企業各社は、国内外の法令遵守はもとより、事業活動に取り組むなかで発生しているカスタマーハラスメント(暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の過剰な迷惑行為)に対し、毅然とした対応を行い、会員各社の従業員一人一人の尊厳性を守り、質の高い製品やサービスを提供し続けるため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定した。

<カスタマーハラスメントの定義>

2022年2月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「お客様からのクレーム・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・態様が不適切なものであって、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する。

【該当する行為】

～以下の記載は例示であり、これらに限られない。～

- ・身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)や威圧的な言動
- ・継続的および執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁等)
- ・差別的又は性的な言動等
- ・各社および各社で働く従業員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償および謝罪の要求等

＜カスタマーハラスメントへの対応＞

合理的な解決に向けて、理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めることを基本とし、カスタマーハラスメント案件と判断された場合は、以下に準じて対応を進める。

【会員各社内の対応】

- ・カスタマーハラスメントに関する対応方法、手順、ルールを策定していく。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施していく。
- ・カスタマーハラスメントに対する相談窓口及び担当部門を設置していく。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築していく。
- ・より適切な対応として必要な場合は、警察、外部の専門家(弁護士など)と連携していく。

【会員各社の社外(顧客)への対応】

- ・カスタマーハラスメントと各社が判断した際は、対応を打ち切る場合がある。
- ・必要に応じ、警察、外部の専門家(弁護士など)に連絡の上、適切に対処する。