



# 小売業におけるカスタマーハラスメント対策

～従業員の安心・安全 と 顧客満足を両立するために～

株式会社イトーヨーカ堂 お客様相談部

総括マネジャー 尾城晃子

## ■ 社会的背景

- ・カスタマーハラスメントの社会問題化
- ・厚労省ガイドライン策定、**2026年度 対策義務化に向けた法律が成立**

■厚生労働省調査（令和5年度）より  
過去3年間に従業員から相談があった企業の割合  
**27.9%**

## ■ 小売業の特徴と課題

- ・顧客との接点が多く、**現場対応**が中心
- ・**多様な顧客層**が存在→ リスク増
- ・従業員の心理的負担→ **離職リスク**にも影響



## ■ 業態 198店舗展開※2025年11月末時点

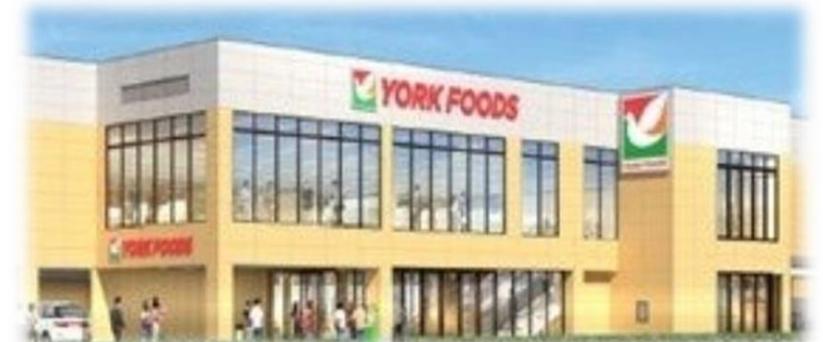
- ・GMS（総合スーパー）：衣料・住居関連・食品
- ・食品スーパー：地域密着型、日常ニーズ対応

## ■ 特徴と課題

- ・顧客との接点が多く、**現場対応が中心**
- ・GMS：商品数・売場広く、対応複雑化
- ・食品スーパー：顔なじみ → **過剰要求・感情的言動が発生しやすい**



【イトーヨーカドー】関東・東海・関西に92店舗展開。都市型のスーパーマーケットとして、幅広い商品とサービスで地域の暮らしを支えています。



【ヨークフーズ・ヨークマート・ヨークプライス・コンフォートマーケット】首都圏に106店舗展開。生鮮食品を中心に地域の魅力を商品を提供。地域の食を支えています。

## ■ カスタマーハラスメントの定義

「要求内容の妥当性に照らして手段・態様が不相当で、

**従業員の就業環境を害するもの」**

## ■ カスタマーハラスメントの行為例

- ・暴言・威圧的言動・土下座要求
- ・過剰要求
- ・人格否定・プライバシー侵害
- ・SNSでの誹謗中傷

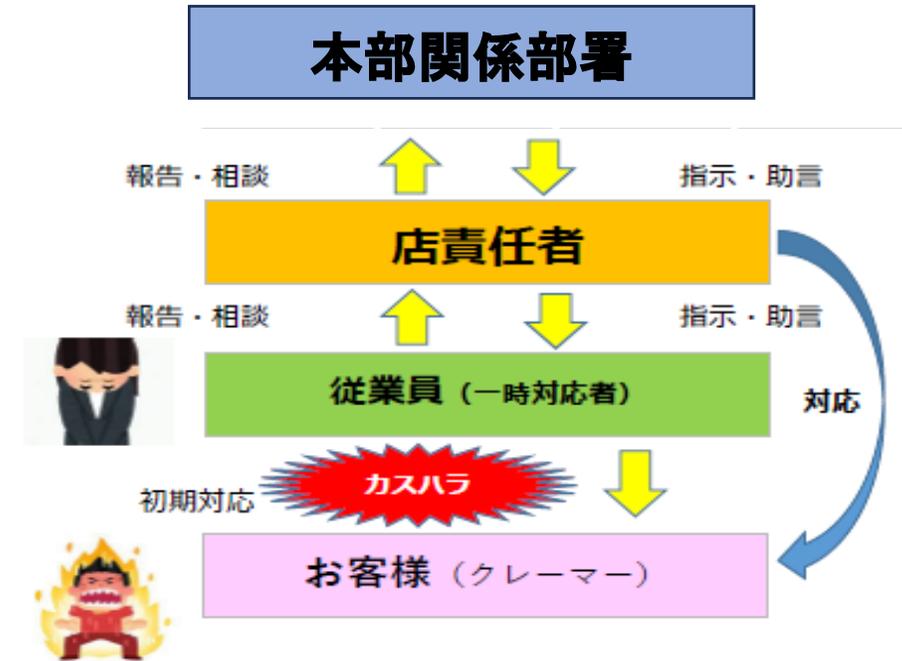


## ■ 基本方針

- ・不相当な言動・要求には毅然とした対応
- ・悪質時は警察・弁護士と連携し法的措置検討

## ■ 対応体制の整備

- ・現場→店長→本部→外部機関
- ・重大案件はお客様相談部・リスク統括部・総務部・  
人事労務部と連携

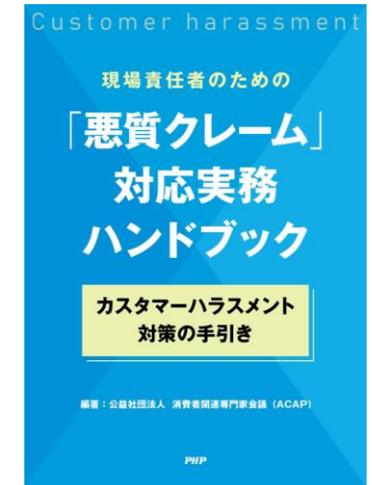


## ■ カスハラ対応マニュアル

- ・全店配布、事例別対応フロー明記

## ■ 研修体系

- ・新任役職者研修：事例ワークで対応力強化
- ・既存役職者研修：定期開催、最新事例共有・ロールプレイング



## ■ 産業カウンセラーの自社内育成

- ・資格取得を社内で支援
- ・外部委託せず社内に対応

## ■ カウンセリングルームの設置

- ・従業員が相談しやすい環境を整備

**産業カウンセラー募集!**

人に寄り添って悩みの声を聴き、困っている人をサポートしたい方

誰もが笑顔で安心して、楽しく働ける環境づくりに携わりたい方

今活動している産業カウンセラー達の所属・部門は様々。皆さんの近くにもいて、いざという時 話を聴いてくれます。気軽に相談できる風土を一緒に作りませんか？

産業カウンセラーごとの活動のり	社内研修
24年8月 24年11月 ～25年4月	産業カウンセラー養成講座の受講・修了 ・約15回の講義 ・57時間程度のeラーニングの修了
25年7月 25年9月 25年10月～	産業カウンセラー試験（筆記+実技）合格発表 産業カウンセラーとしての活動スタート

“こころ”と“からだ”が疲れたサインを感じたら…

カウンセリングルームでお話してみませんか？

お申込みはいつでもOK!

こころの不調	からだの不調
<input type="checkbox"/> 気分が沈みがちで憂うつだ <input type="checkbox"/> ちょっとしたことでもイライラする <input type="checkbox"/> 落ち替かない <input type="checkbox"/> 集中できない <input type="checkbox"/> 仕事に対してやる気が出ない <input type="checkbox"/> 何に対しても興味が持てない	<input type="checkbox"/> 寝つきが悪い・眠れない <input type="checkbox"/> 食欲がない <input type="checkbox"/> なかなか疲れがとれない <input type="checkbox"/> 体がだるい <input type="checkbox"/> めまいを感じることもある <input type="checkbox"/> 頭がスッキリしない <input type="checkbox"/> 肩がこる <input type="checkbox"/> お腹が張る

このような不調のサインは、日常生活でよく経験するもの。そんな時、今感じていることや悩みを誰かに話してみませんか？

※ 症状が重いいたり、繰り返し起こる場合は、早めに医療機関を受診しましょう。

IV店舗・本部で働く従業員の中には、“人に寄り添って話を聞き、困っている人をサポートすること”を学んだ産業カウンセラーがいます。そのカウンセラー達があなたの悩みの解決、あなた自身で問題解決できるようサポートします！

お話を聞く日時や場所・方法は、申込み受付後 個別に相談させていただきます。

問い合わせ先：人事労務部 小泉・金子（内線：6715/外線：03-5493-6715）  
※ イーメールは就業規則を閲覧した上でカウンセリングルームです

★カウンセラーからの連絡手段を入力する際は、ポスター裏のカード裏面をご確認ください。  
★申込みから1ヶ月以上経っても連絡がない場合は、お手数ですが 事務員までお問合せください。

IY従業員なら誰でもOK!

あなたの悩み相談してみませんか？

“人に寄り添って話を聴き、困っている人をサポートすること”を学んできた産業カウンセラーがあなたの悩みをお聴きします！秘密は厳守、ご安心ください。

お申込みはこちらから

## ■ 労組との連携

- ・労働組合・人事労務部・お客様相談部の定期ミーティング
- ・現場の声を吸い上げ、制度改善に反映
- ・従業員保護の観点で協働体制を強化

## ■ 情報発信（顧客・現場・社内）

- ・顧客向け：公式HPにカスハラ対応方針を掲出→ 社会的理解の促進と抑止効果
- ・現場向け：店内ポスター掲示→ 認識合わせ、従業員の安心感向上
- ・社内向け：バックルーム掲示+イントラネット→ 従業員への周知徹底

## ■ 記録・共有

- ・本社でカスハラ案件を記録
- ・定期的に社内共有

HP



イトヨーカドー「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

バックルーム用

カスタマーハラスメントにおける対応指針



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！

店内用



## ■これまでの成果

- ・従業員の安心感向上（マニュアル・研修・情報発信による）
- ・対応の標準化（現場で迷わない仕組み）
- ・社内外からの評価

## ■今後の方向性

- ・グリーゾーン対応の明確化
- ・データ活用による予防策（VOC分析）
- ・AI・デジタル支援（自動応対サポート）
- ・業界全体での情報共有と標準化