



職場におけるハラスメント対策シンポジウム

企業のカスタマーハラスメント対策の取組事例

(株)セブン&アイ・ホールディングス 久保村 俊哉

2024年12月10日

1. 自己紹介

2. 取組事例

セブン-イレブン・ジャパン

セブン&アイ・フードシステムズ（デニーズ）

3. 最後に

1.自己紹介



明日にいいこと。つなげる、つづける。

セブン&アイグループは、
みなさまと一緒に答えを探しています。



(株)セブン&アイ・ホールディングス 人権啓発センター
特例子会社(株)テルベ ノーマライゼーション啓発PJ

久保村 俊哉

1.自己紹介

お客様の暮らしに寄り添い
社会とともに進化する
セブン&アイグループ

セブン&アイグループは、世界中に
ネットワークを持つ有数の小売グループです。
あらゆるライフシーンに対応した
多様な業態が結集しており、
さまざまなお客様との「つながり」、
商品・サービスのイノベーションを
創出しています。



グループ売上

17兆7,899億円

※セブン-イレブン・ジャパン、セブン-イレブン・沖縄および7-Eleven, Inc.における加盟店売上を含めた数値

※2024年2月期



1日当たりの総来客数（国内）

約2,230万人

※2024年2月期



1日当たりの総来客数（世界）

約6,360万人

※海外エリアライセンスを含む

※2024年2月期



連結従業員数

157,177名

※2024年2月末現在。パートタイマー（月間163時間換算による月平均人員）を含む



店舗数（国内）

約22,800店舗

※2024年2月末現在



店舗数（世界）

約85,800店舗

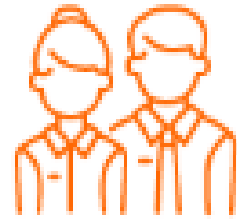
※国内は2024年2月末現在、海外は2023年12月末現在



1.自己紹介



シニア



連結従業員数

157,177名

※ パートタイマー（月間163時間換算による月平均人員）を含む（2024年2月末現在）



LGBTQ



アルバイト



障がい者



パート

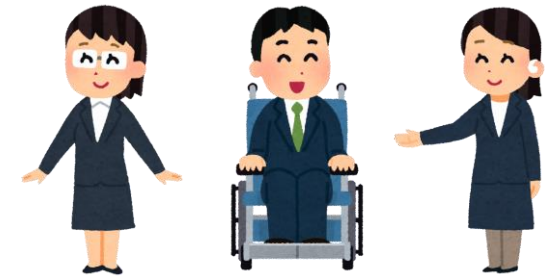


外国人



(株)セブン&アイ・ホールディングス 人権啓発センター

グループ企業に向け障がい、性別、性的指向など「人権」に関する啓発・研修活動



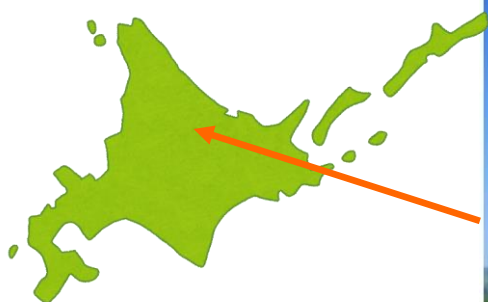
前職は



人事労務を20年以上担当

1.自己紹介

セブン&アイ HLDGS. 特例子会社



北海道北見市

椎茸生産・販売、印刷・コピー事業

◆ 在籍障がい者 22名の内訳

- 知的障がい者 16名
- 聴覚障がい者 4名
- 下肢障がい者 1名
- 内部障がい者 1名



ノーマライゼーション啓発活動

ノーマライゼーション・・・障害のある人が障害のない人と同等に生活し、ともにいきいきと活動できる社会を目指す
※厚生労働省提唱



特例子会社・・・障害者雇用促進と安定を目的とした特別の配慮の子会社

1. 自己紹介

2. 取組事例

セブン-イレブン・ジャパン

セブン&アイ・フードシステムズ（デニーズ）

3. 最後に



カスハラの実例 … 年齢確認にご協力頂けない



お酒、タバコ等販売時に年齢確認のため身分証明書の提示をお願いすると「面倒くさい」、「20歳未満だとバレてしまう？」等の理由で激怒する。

他：レジの順番を守らないお客様に注意すると大声で逆切れ

2.取組事例 セブン-イレブン・ジャパン



加盟店オーナー募集 物件募集・購入 アルバイト情報 採用情報 店舗検索 ネットショッピング お問い合わせ Language 検索キーワードをご入力ください

セブン-イレブン 私たちの取組み 商品のご案内 セール・キャンペーン サービス 企業情報 サステナビリティ

トップ > お知らせ『カスタマーハラスメントにおける対応について』

『カスタマーハラスメントにおける対応について』

株式会社セブン-イレブン・ジャパンは、加盟店のオーナー様・従業員の皆様及安全・安心に働ける環境構築と、全てのお客様に安心してご利用いただける環境を整備するため、2022年10月に『カスタマーハラスメント対応ガイドライン』を策定しております。

今後も加盟店のオーナー様・従業員の皆様が働きやすい環境をさらに追求していくとともに、お客様に気持ちよく買い物をしていただけるよう一層努力してまいります。

2024/10/28 [カスタマーハラスメントへの対応について「お客様への告知ポスター掲示」「従業員名札の仕様追加」を実施](#)

『カスタマーハラスメントにおける対応指針』

■はじめに

当社は、企業市民としての役割を果たし、社会に貢献するため、さまざまな活動を通じてお客様の更なる満足度の獲得、維持、向上に努めています。また、お客様とのコミュニケーションを大切にし、お客様に信頼されるサービス、商品、情報の提供を行うとともに、お客様の声を企業活動に反映させたいと考えております。



会社HPにて「カスハラ対応指針」を公表

2.取組事例 セブン-イレブン・ジャパン



お客様への告知ポスター掲示

行き過ぎた迷惑行為は

カスタマー ハラスメント

罵声・暴力

器物破壊・誹謗中傷・差別的発言

不当、過剰な要求

執拗な繰り返し・長時間の拘束・脅迫

待ち伏せ

呼び出し・性的嫌がらせ

人物を無断撮影し SNSへ投稿

SNSに投稿する等の脅す発言

お互いに尊重される社会を目指して

お客様に気持ちよくご利用いただき、従業員が安心してより良いサービスを提供できるようご理解とご協力をお願いします。

一般社団法人 日本フランチャイズチェーン協会

従業員名札の仕様追加



121

セブン-イレブン 千代田二番町店

店長 Y.K. イニシャル

122

セブン-イレブン 千代田二番町店

Joan 外国籍 従業員向け

123

セブン-イレブン 千代田二番町店

店 長

125

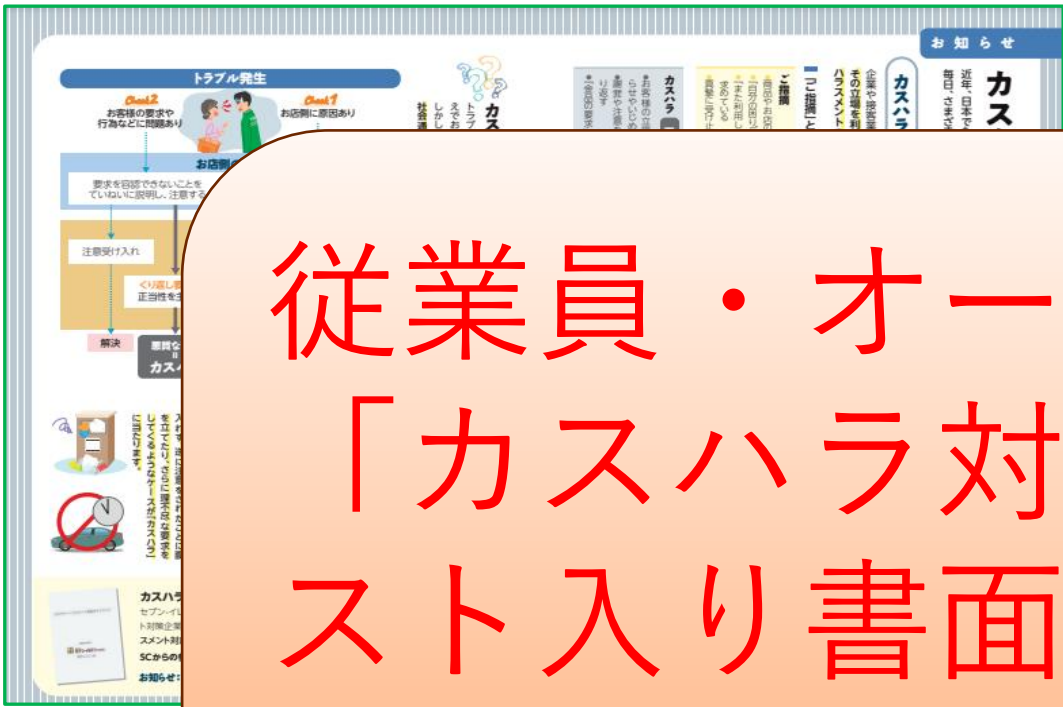
セブン-イレブン 千代田二番町店

スタッフ



業界団体と連携して取組を実施

2. 取組事例 セブン-イレブン・ジャパン



従業員・オーナーに向け
「カスハラ対策」をイラスト入り書面で通知



定期的に社内機関紙で発信

2. 取組事例 セブン-イレブン・ジャパン



ガイドラインの掲示

カスタマーハラスメント対応ガイドライン



案内名	カスタマーハラスメント対応ガイドライン②
参照期間	2023/ 3/28(火)～2024/ 3/30(土)

3. カスタマーハラスメントを想定した事前の準備・相談先
 ～被害を最小限にするために「日頃の備え」が重要です～

- (1) オーナーさんの基本方針・基本姿勢の明確化、従業員さんへの周知・啓発
- (2) 従業員さん（被害者）のための相談対応体制の整備
- (3) 対応方法、手順の策定
- (4) お店の対応ルールの従業員さんへの教育・研修

(1) オーナーさんの基本方針・基本姿勢の明確化、従業員さんへの周知・啓発
 企業のトップは、カスタマーハラスメント対策の取組姿勢を明確に示す必要があります。企業として、職場におけるカスタマーハラスメントをなくす旨の方針を明確にし、トップ自ら発信することが重要です。企業として、基本方針や姿勢を明確にすることにより、企業が従業員さんを守り、尊重しながら業務を進めるといった安心感が従業員さんに育まれます。

(2) 従業員さん（被害者）のための相談対応体制の整備
 カスタマーハラスメントを受けた従業員さんが気軽に相談できるように相談対応者を決めておき、従業員さんに広く周知します。

(3) 対応方法、手順の策定
 お店の状況にあわせて、あらかじめ対応方法例を準備しておくことが重要です。

(4) お店の対応ルールの従業員さんへの教育・研修
 【感じの良いお店にする（感じの良い接客を心がける）ことが、お店や従業員の皆さんを守

動画案内

案内名	【動画】カスタマーハラスメントについて
参照期間	2023/ 3/28(火)～2024/ 3/30(土)

動画①:「カスタマーハラスメントとは？」
 下のタヌキをクリックしてください。
 (所要時間2分59秒)

(動画より抜粋)
 【設定】水崎さんが店内でお客様に怒られています。

動画②:「具体例・判断基準」
 下のタヌキをクリックしてください。
 (所要時間1分59秒)

誰もが理解できるツールを用いた啓発活動

2. 取組事例 セブン&アイ・フードシステムズ（デニーズ）

ひと皿に豊かな明日を

セブン&アイ Food Systems



カスハラの実例 … 「誠意をみせろ」の一言



「昼にデニーズでハンバーグを食べてから腹が痛い。保健所に言うぞ。食事中の皆さん〜！ハンバーグ危ないですよ〜！」と大声でわめき・・・「誠意をみせろ」と言う。

他：従業員の手際に「土下座しろ」を大声で叫ぶ

2. 取組事例 セブン&アイ・フードシステムズ（デニーズ）

ひと皿に豊かな明日を
セブン&アイ Food Systems



カスハラに対する行動指針

カスタマーハラスメントに対する行動指針

■はじめに
株式会社セブン&アイ・フードシステムズ（以下、当社）は、「お客様の近くで、ひと皿に生きる活力と楽しさ、そして心の豊かさを提供する」会社でありたいとの想いを「バーパス」として定め、お客様との関係を大切に、誠実な対応を心掛けています。
これと同時に、当社は、セブン&アイグループ人権方針にそって従業員（以下、パートナー）の人権も尊重しています。店舗では、ときにお客様からの不適切な言動や不当な要求等で、パートナーの業務に支障をきたすことがあります。
当社は、パートナーが安心して働ける環境をつくるために、常識の範囲を超えた要求や言動をとるお客様に対しては、毅然とした態度で対応すべく、「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を定めました。

なお、弊社におけるカスタマーハラスメント対策に関しては、厚生労働省発行「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考にしております。

■カスタマーハラスメントの定義/対象となる行為
厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/0009>

- ① お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合
・当社の商品・サービスに瑕疵や過失が認められる
・要求の内容が、当社の商品・サービスに照らして合理的と認められない
- ② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当と認められない

■社内対応

- ① カスタマーハラスメントやお客様対応に関する社内窓口の設置
- ② カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法研修の実施、対策書の店舗設置
- ③ 被害にあったパートナーへの精神的フォロー、社内窓口及び社外専門窓口の設置
- ④ 警察や弁護士など外部専門家と連携

■社外対応

当社がカスタマーハラスメントと判断した場合は、パートナーを守るため毅然とした対応を行います。お客様対応を中止させていただきます。
悪質な言動や犯罪行為と判断した場合は、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。また、当社敷地内への立ち入りをお断りする場合がございます。

■お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような行為や事象もなく店舗サービスをご利用いただいておりますが、万一お客様から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、本指針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

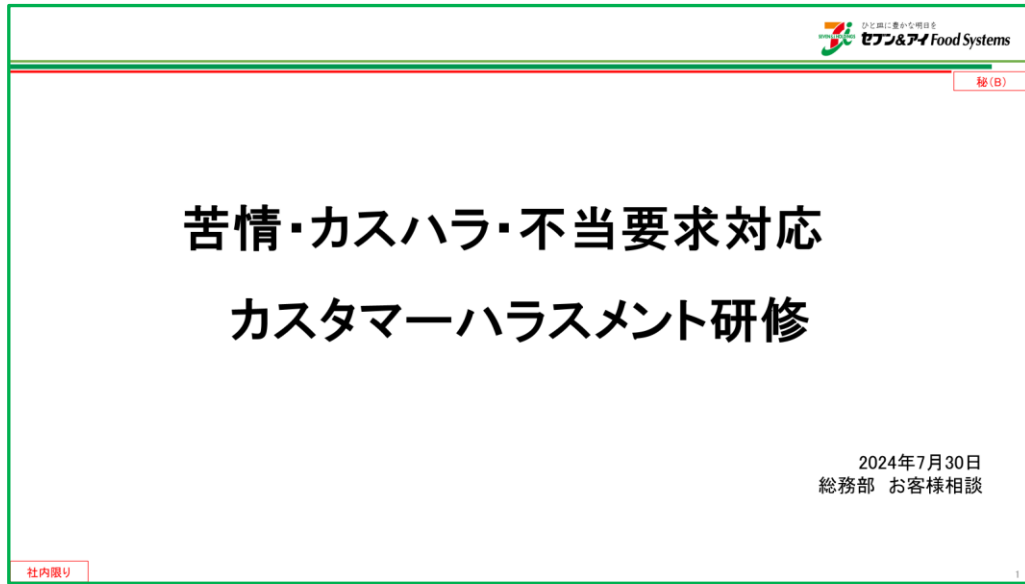
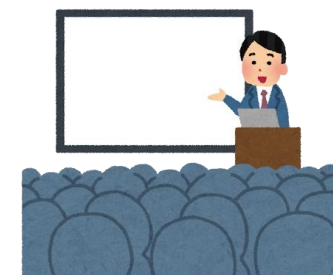
会社HP「トップページ」にて「カスハラ対応指針」を公表

2. 取組事例 セブン&アイ・フードシステムズ（デニーズ）

ひと皿に豊かな明日を
セブン&アイ Food Systems



苦情・カスハラ・不当要求対応 カスタマーハラスメント研修実施



日時: 24年7月30日(火)

場所: 本社 会議室(リアル研修)

参加者: ディストリクトマネジャー (課長職)
ゾーン マネジャー (部長職)
計 38名

※ 営業責任者を対象に実施

営業責任者に向けたカスハラ研修を開催

2. 取組事例 セブン&アイ・フードシステムズ（デニーズ）

ひと皿に豊かな明日を
セブン&アイ Food Systems



カスタマーハラスメントとは？ カスハラとクレームの違い



クレーム
お客様による不満、業務改善の要求など丁寧に対応すべき苦情

理不
話し方や言い方

カスタマーハラスメントの実態

サービス業態別 カスハラ経験率 (3年以内)		
職種	n数	カスハラ 3年以内経験率(%)
ファストフード	(20)	60.0
ホームセンター	(59)	44.1
ファミレス	(37)	43.2
コンビニエンスストア	(79)	39.2
ガソリンスタンド	(45)	35.6
スーパー	(407)	35.4
医薬品・化粧品小売業(ドラッグストア等を含む)	(147)	34.7
喫茶店・カフェ	(62)	33.9
旅館・ホテル	(241)	33.2
百貨店・デパート	(218)	32.6
配達・持ち帰りの飲食サービス	(31)	32.3
アパレル・衣料品店	(220)	31.8
居酒屋	(83)	31.7

卸売・小売業・宿泊・サービス業 ※サンプル数が少ない業態は参考値

悪質クレーム、カスハラ対応 演習②

みそ汁をこぼされ、ジャケットが汚れた、手も火傷した！

土下座しろよ！
土下座、土下座、土下座

皆さまはどのように対応しますか？

具体的な対応例より会社の姿勢を従業員に周知

1. 自己紹介

2. 取組事例

セブン-イレブン・ジャパン

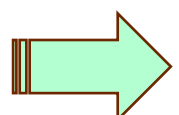
セブン&アイ・フードシステムズ（デニーズ）

3. 最後に

4.最後に

2024年12月4日～10日 人権週間！

7HD人権啓発標語募集



30年以上「人権啓発標語」募集をグループ各社に発信

昨年人権啓発標語最優秀作品



「社員の部」 
アカチヤコホコホ

「こどもから 教わる優しい ボーダーレス」

「家族の部」 
ItoYokado

「自分が変わる 仲間が変わる
広がる優しさ 世界が変わる」

グループ社員計12,000件応募の最優秀賞

今年の応募作品から・・・

「カスハラ」に関する標語の一例

カスハラ法 バンザイヤっと守られる 販売員の人権

カスハラは 自覚なくとも 相手病む

私達はあなたのストレス解消のサンドバッグではありません
カスハラ撲滅

お客様は神様ですそれが足かせカスハラの



最前線の現場では・・・深刻なカスハラ被害が続いている

従業員への対応

傾聴



寄り添い



専門家（産業カウンセラー等）に依頼し「ケア」を最優先に

4.最後に



シニア



シニア

アルバイト



アルバイト

障がい者



障がい者

パート



パート

外国人



外国人

LGBTQ



LGBTQ

連結従業員数
157,177名

※ パートタイマー（月間163時間換算による月平均人員）を含む（2024年2月末現在）



7HDグループは
すべての従業員をカスハラから守っていきます！

