

カスタマーハラスメントに対する基本方針

コープあいづは、「この地域に生協があってよかった 生協があるから安心して暮らせると、喜ばれるコープあいづを目指します」をビジョンとし、事業と活動を通じて地域や組合員の皆さまの暮らしにお役立ちし、誰もが安心して暮らせる社会を実践する組織として成長していけるよう、組合員の皆さまと共に役職員一同目指しております。今後も品質の高いサービスを提供するために、全ての職員が心身ともに健やかに生き生きと安心して働き続けられる職場環境づくりの一環として、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定いたしました。

■カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ「組合員さまや利用者さまからの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容は妥当であっても当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なものであり、従業員の就業が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

■対象となる行為 ※以下は一部の例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的な攻撃(暴行・傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返される)言動・執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な行動(不退去・居座り・監禁)
- ・差別的な言動
- ・職員個人への攻撃や要求
- ・当職員の個人情報や写真・音声・映像等のSNS/インターネットへの投稿
- ・過剰なサービスの要求
- ・正当な理由のない商品交換・金銭補償・謝罪の要求
- ・その他、他の組合員さまへの迷惑行為

■カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、サービスの提供や利用をお断りさせていただく場合がございます。また、悪質と判断した場合は、警察・弁護士と連携し、適切に対処いたします。

■組合員さまやお取引先への対応

合理的な解決に向けて理性的な話し合いをおこない、より良い関係の構築に努めます。

万一、カスタマーハラスメントと判断した場合は、対応を打ち切り、今後のサービスや事業・活動のご利用、お取引をお断りさせていただく場合があります。また、状況によっては、警察・弁護士と連携し、適切に対処いたします。

■組合員の皆さまへのお願い

コープあいづはこれからも、組合員の皆さまのお声を大切に、より良いサービスの提供に努めてまいります。

組合員さまおよび、職員が共に尊重され気持ち良くご利用いただける環境をつくってまいります。

何卒ご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定日 2025年7月1日
生活協同組合 コープあいづ