

コープおきなわ カスタマーハラスメントに対する基本方針

生活協同組合コープおきなわ(以下、生協といいます)は、「ともに創る くらしと未来」を基本理念とし、組合員、職員、取引先、地域社会に対しあらゆる事業活動を通じてお役立ちすることを目指しています。生協では、組合員ならびに利用者から寄せられるご意見、ご要望を「組合員の声」として受け止め、誠実かつ迅速な対応を心がけており、その推進にあたっては、生協で働く誰もが、安全で安心して働くことのできる環境づくりが大切だと考えています。

一方で、ハラスメント行為は生協で働く職員の尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招く人権問題です。生協はハラスメント行為を断じて許さず、すべての職員を尊重しその人権を守るために、「カスタマーハラスメントに対する対応方針」を策定しました。

【カスタマーハラスメントの定義】

生協では、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」に基づき、下記の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

1. 要求の内容が妥当性を欠く場合
2. 要求の内容が、生協が提供する商品やサービス等と関係がない場合
3. 要求を実現するための手段、態様が社会通念上不相応の場合

【対象となる行為例】

以下の記載は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

- ① 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ② 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格否定、差別的な言動)
- ③ 威圧的な言動
- ④ 土下座の要求
- ⑤ 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ⑥ 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ⑦ 差別的な言動
- ⑧ 性的な言動
- ⑨ 職員等個人への攻撃、要求や職員等への処罰の要求
- ⑩ 社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ⑪ 職員等の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿、誹謗中傷
- ⑫ 正当な理由のない謝罪の要求、金銭補償の要求
- ⑬ その他、職員等の就業環境を害する言動

【カスタマーハラスメントへの対応】

1. 組織内対応

- (1) 組織方針の明確化および職員等への周知・啓発
- (2) カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の職員教育や研修の実施
- (3) カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定や体制整備
- (4) カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制の整備

【組織外対応】

生協がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、組合員ならびに利用者への対応をお断りさせていただく場合があります。また、特に悪質と判断した場合には、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処します。

【組合員、利用者ならびにご家族の皆さまへのお願い】

組合員、利用者ならびにご家族の皆さまにおかれましては、上記に該当するような事案もなく生協の商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当すると生協が判断する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたします。ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

今後も引き続き「生協があってよかった」と思っていただけのような良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

2024年11月20日