

カスタマーハラスメントへの対応について

生活協同組合コープおおいた（以下生協といいます）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、事業活動等の改善につなげています。しかし、万が一社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合、適切に対応することが従業員等の就業環境を守ることと考えています。そのため、生協は「カスタマーハラスメントへの対応」を以下のように策定します。

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。ただし、あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

◎組合員ならびに利用者からのお申し出・言動のうち、当該お申し出・言動の要求の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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員等の就業環境が害されるおそれがあるもの

< 該当例 >

- 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従業員等個人への攻撃、要求や従業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従業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
- ⑪正当な理由のない謝罪の要求、金銭補償の要求 ⑫その他、従業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

< 組合員ならびに利用者への対応 >

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。

< 組合員ならびに利用者へのお願い >

組合員ならびに利用者においては、上記に該当するような事案もなく、生協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した場合には、本方針に基づいて対応します。



今後も組合員ならびに利用者とのより良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。
ご理解、ご協力の程よろしくお願いいたします。