

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

コープえひめは、「よりよい暮らしの想いをかたちに」という理念のもと、事業と活動を通じて地域の人々の暮らしと文化に貢献することを目的に、食品を中心とした商品の供給、共済、福祉事業、各種サービス事業、組合員活動などを行っています。

今後も組合員や利用者の皆さまに、より品質の高いサービスを提供しご利用いただくためには、コープえひめで働くすべての職員が、心身ともに健康で安心して働き続けることのできる職場環境づくりが不可欠です。

コープえひめは、改正労働施策総合推進法の趣旨を踏まえ、職員の人権と尊厳を守り、安全な就業環境を維持・向上させるため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたします。

※本方針は、コープえひめで働くすべての職員（正職員、パート職員、アルバイト職員、派遣職員、業務委託職員等を含みます）に対して適用します。

2. カスタマーハラスメントの定義

コープえひめでは、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、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

組合員・利用者・そのご家族、お取引先、地域の皆さまからのお申し出・言動のうち

- ① 要求の内容が妥当性を欠くもの
- ② 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
- ③ 職員の就業環境が害されるもの

3. 対象となる行為

以下の記載は代表的な例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）
- ・威圧的な言動や強要（大声での恫喝、机を叩く行為、土下座の強要など）
- ・継続的・執拗な言動（過度な繰り返しの電話やクレーム、解決済みの要求の蒸し返しなど）
- ・不当・過剰な要求（法的な根拠のない金銭補償・慰謝料の要求、契約や規約外の特別対応の強要、商品交換・返品の過大な要求など）
- ・拘束的な行動（長時間の居座り、電話の長時間拘束・切電妨害、不退去、監禁、職員の店舗外・自宅等への不当な呼び出しなど）
- ・差別的・性的な言動（差別的な発言、セクシュアルハラスメント、SOGIに関する嫌がらせなど）
- ・職員個人への攻撃やつきまとい（職員個人の処罰・解雇の要求、個人情報の執拗な追及など）
- ・職員個人のプライバシー侵害（無断での写真・動画撮影や録音、インターネット・SNS 上への職員の実名・写真の公開や誹謗中傷など）
- ・その他、職員等の尊厳を傷つけ、就業環境を著しく害する言動

4. カスタマーハラスメントへの対応

コープえひめではカスタマーハラスメントが発生した場合、以下の通り組織として毅然と対応します。

(1) 対話による合理的解決への努力

組合員や利用者の皆さまからの正当なご意見・ご指摘に対しては、誠意をもって傾聴し、事実確認の上で理性的な話し合いによる解決と改善に努めます。

(2) 組織的な対応の徹底

職員個人に対応を抱え込ませず、複数人での対応や管理職への交代など、組織全体で対応します。

(3) サービス・ご利用の停止

当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は、職員の安全確保のため、対応を中断・終了するとともに、商品のお届け・ご利用、福祉サービス等の提供をお断り（契約解除・利用停止）させていただく場合があります。

(4) 警察・外部専門家との連携

暴力、脅迫、監禁、器物破損等の犯罪行為や悪質な行為と判断した場合は、警察や外部の専門家（弁護士など）と連携して適切な対応を行います。

5. コープえひめの取り組み

コープえひめは、カスタマーハラスメントの防止と職員保護のため、以下の取り組みを推進します。

(1) 基本方針を明確にし、役職員および関係者への周知・啓発を行います。

(2) カスタマーハラスメントに関する知識や対処法について、職員への定期的な教育・研修を実施します。

(3) 現場での対応手順（業態に応じたマニュアル）を策定し、組織体制を整備します。

(4) 職員のための相談窓口を設置し、報告・相談体制を整備します。

(5) 被害を受けた職員への配慮および心身のメンタルケア体制を整備します。

(6) カスタマーハラスメント発生の防止、低減に向けた取り組みを推進します。

(7) より適切な対応を行うため、警察や外部の専門家（弁護士など）と連携します。

6. 組合員や利用者、お取引先、地域の皆さまへのお願い

コープえひめは、今後も「よりよいくらしの想いをかたちに」という基本理念に基づき、皆さまから寄せられる貴重なご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、より良い商品・サービスの提供と地域社会への貢献に努めてまいります。

同時に、皆さまと職員がお互いに人格と尊厳を尊重し合い、気持ち良くご利用いただける安心・安全な環境を守るため、本方針へのご理解とご協力を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

2026年10月1日 改訂
生活協同組合コープえひめ