

## 生協くまもと「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

生活協同組合くまもとは、事業と活動を通じて地域や組合員、お取引先等に対して真摯に向き合い信頼や期待に応え、暮らしにお役立ちすることを目指して活動しています。

これからも、組合員の皆さまにより品質の高いサービスを提供するとともに、お取引先の皆さまと良好な関係を保てるよう、ご意見やご要望に真摯に耳を傾け、商品やサービス等の改善に努めて参ります。

また、その為には、当生協で働く全ての職員の人権を尊重し、心身ともに健康で安心して働き続けられる職場環境をつくる責任があると考えており、この度、「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、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・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、労働者の就業環境が害されるもの」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】

- 当生協の提供する商品やサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、当生協の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- 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）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 当生協、職員の信用を破棄させる内容、職員の個人情報のSNS等への投稿
- 職員個人への攻撃、要求
- その他、他の組合員への迷惑的行為、不当な商品交換・金銭補償・謝罪の要求

以上の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 生協組織内の対応

- ① カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法等について、定期的な職員教育を行います。
- ② カスタマーハラスメントから職員を守るため、発生時に迅速かつ適切な対応がとれるよう相談窓口を設置し、対応体制を構築します。また、より適切な対応のため、警察や弁護士等と連携します。
- ③ カスタマーハラスメントを受けた職員の精神面に配慮し、アフターケアを行います。

(2) 組合員やお取引先等への対応

- ① 合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- ② 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。
- ③ 状況によっては、警察や弁護士と連携し、適切な対応をさせていただく場合もございます。

(3) 組合員やお取引先等へのお願い

これからも、組合員のご意見やご要望に真摯に耳を傾け商品やサービスの改善に努めることで、より品質の高いサービスを提供し、暮らしのお役立ちやお取引先との良好な関係づくりに繋げて参ります。

しかしながら、万一、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、本方針に則って毅然と対応致しますので、ご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

策定日：2024年10月1日